

*Mateusz Staszczuk**

**ROLA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W ZAKRESIE TRANSAKCJI Z WYKORZYSTANIEM
KART PŁATNICZYCH ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM
KLAUZUL NIEDOZWOLONYCH**

1. STRESZCZENIE

Przyczyną podjęcia tematu jest chęć wyeksponowania działań Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie wykrywania i eliminowania z obrotu niekorzystnych dla konsumenta postanowień. Kierowane przez Prezesa Urzędu pozwy nie mają na celu napiętnowania pozwanego banku, ale trwałe usunięcie z obrotu kwestionowanych klauzul umownych.

Celem niniejszego artykułu jest analiza problemów związanych z zawieraniem transakcji z wykorzystaniem kart płatniczych, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ochrony praw najsłabszych uczestników obrotu – konsumentów. Masowość tego typu usług powoduje określone problemy praktyczne, związane z prawami i obowiązkami użytkowników i wydawców kart. Problem bezpieczeństwa dokonywanych transakcji przyczynia się do szeregu trudności związanych z wykorzystaniem kart w obrocie. W tym obszarze dochodzi często do konfliktu interesów między uczestnikami ww. obrotu tj. użytkownikami, wydawcami i akceptantami kart płatniczych. W szczególności sprowadza się to do rozbieżności stanowisk między instytucjami finansowymi a ich klientami, a przede wszystkim między bankami a konsumentami.

W pierwszym fragmencie opracowania przybliżono ogólny zarys misji UOKiK i sposoby jej zrealizowania. Następnie zaprezentowano zagadnienie nieuczciwych praktyk rynkowych zawartych w klauzulach generalnych. W artykule podjęto również próbę wskazania głównych działań UOKiK w celu ich wyeliminowania. Na zakończenie wskazano kluczowe problemy związane z klauzulami abuzywnymi mogącymi wystąpić w przyszłości.

* Mgr, doktorant, Instytut Finansów, Bankowości i Ubezpieczeń Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki, 90-214 Łódź, ul Rewolucji 1905 r. nr 41/43.

2. ZADANIA I MISJA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów, wykonującym swoje zadania przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Urząd powinien zatem spełniać najwyższe wymagane standardy jakości, a powinnością pracowników UOKiK jest kierowanie się fundamentalnymi zasadami i wartościami m. in. wynikającymi z kodeksu etyki służby cywilnej tj.

- służby społeczeństwu i państwu,
- obiektywizmu i bezstronności,
- sumienności i odpowiedzialności za podjęte decyzje.

Wyzwaniem dla UOKiK jako organizacji oraz ludzi ją tworzących jest zatem:

- umacnianie autorytetu Urzędu,
- dystansowanie się od wszelkich wpływów i nacisków politycznych,
- dążenie do doskonałości zawodowej.

Misją Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest podnoszenie dobrobytu konsumentów poprzez ochronę i tworzenie warunków dla funkcjonowania konkurencji. Dzięki tym działaniom wzmocniona zostaje konkurencyjność przedsiębiorstw działających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a poprzez to Urząd przyczynia się do rozwoju gospodarczego Polski. Wypełniając misję UOKiK, poprzez swoją działalność, pozytywnie oddziałuje na jakość życia obywateli Polski. Mając na uwadze, że wolna konkurencja jest podstawą gospodarki rynkowej i stymuluje wzrost efektywności działania przedsiębiorców oraz chroni interesy konsumentów, jej ochrona jest kluczowa dla rozwoju gospodarki rynkowej. Wizją Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest cieszący się powszechnym autorytetem i zaufaniem wśród konsumentów i przedsiębiorców organ ochrony konkurencji i konsumentów, którego praca przyczynia się do sukcesu gospodarczego Polski oraz Unii Europejskiej¹.

Jednym z przykładów powyższych działań jest decyzja prezesa UOKiK z 29 grudnia 2006 r. Postanowienie to uznaje porozumienia mające za przedmiot wspólne ustalanie stawek opłaty interchange za niezgodne z zakazem porozumień antykonkurencyjnych. Jego zdaniem powyższe porozumienia ograniczały konkurencję na rynku usług acquiringowych, gdyż ustalanie jednolitych stawek opłaty interchange, które później wliczane były przez agentów rozliczeniowych do prowizji jaką akceptanci płacili im za świadczenie wymienionych usług, sprawiało, że agenci ograniczeni byli w możliwości konkurowania ceną tych usług wobec akceptantów. Działo się tak, gdyż opłata interchange stanowiła

¹ UOKiK, *Strategia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Misja i Wizja*, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=1218, s. 4–5.

znaczny procent prowizji agentów rozliczeniowych, ograniczając tym samym możliwość konkurencji w ramach marży właściwej zawartej w prowizji².

Ustalanie optymalnych stawek wielostronnej interchange doprowadzi do zmniejszenia kosztów, jakie ponoszą konsumenci, często nie zdając sobie z nich sprawy. Dzieje się tak, gdyż część interchange, uiszczana przez akceptantów, wliczana jest w nabywane przez konsumentów towary i usługi. Implementacja powyższych zobowiązań pozwoli na różnicowanie cen w zależności od wykorzystywanego przez konsumentów środka płatniczego. Dotychczas konsumenci płacący gotówką płacili więcej za towary i usługi, co spowodowane było przez wliczanie w nie kosztów generowanych przez płacących kartami, czyli wielostronnej interchange.

Jednakże wprowadzenie w życie powyższych reguł wywołuje też pewne obawy. Obniżenie stawek interchange może pociągnąć za sobą wzrost opłat za użytkowanie karty lub spadek korzyści po stronie posiadaczy kart. Ponadto z powodu przejrzystości w opłatach związanych z akceptowaniem kart akceptanci mogą zacząć wymagać od konsumentów, aby ci przyczynili się do pokrywania tych kosztów. A konsumenci i tak już pokrywają te koszty. Trudno przewidzieć przyszłość sporu wokół opłaty. Może on jednak znowu zaostrzyć się w nowych postępowaniach³.

Opłata interchange, czyli prowizja, jaką sklepy i punkty usługowe muszą płacić bankom za transakcje bezgotówkowe, sięga w Polsce 1,5 proc. W innych krajach jest ona dużo niższa. Przyznają to nawet przedstawiciele banków. Widać różnice między polskim a europejskim rynkiem. Na dodatek te opłaty rosną. Dla banków karty to źródło ogromnych przychodów. Na początku 2011 r. nadzór finansowy zaniepokojony wysokością stawek interchange skierował do UOKiK pismo z prośbą o przyjrzenie się sytuacji⁴.

3. KLAUZULE NIEDOZWOLONE

W ramach ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych można dokonać kilku zasadniczych podziałów praktyk. Jest to podział na czarne i szare praktyki, praktyki wprowadzające w błąd oraz praktyki agresywne, a także na praktyki, które umownie możemy określić mianem nazwanych i nienazwanych. Podstawowy podział ilustruje tab. 1⁵.

² *Spory wokół opłaty*, „Bank” 2009, nr 5, s. 38.

³ *Ibidem*, s. 41.

⁴ M. Olczak, *UOKiK przyjrzy się prowizjom za transakcje bezgotówkowe?*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 23.03.2011.

⁵ UOKiK, *Nieuczciwe praktyki rynkowe Przewodnik*, Warszawa 2008, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=2152, s. 6.

Posługując się językiem prawniczym należałoby wskazać, iż mamy do czynienia z tzw. klauzulą generalną, stanowiącą ramową, ogólną regulację, która na użytek danego stanu faktycznego będzie podlegała uściśleniu. Klauzule generalne zawierają najczęściej zwroty niedookreślone (np. dobre obyczaje, zasady współżycia społecznego, poszanowanie słuszych interesów konsumentów itp.), które nie są zdefiniowane w sposób ścisły w przepisach prawa. Pozwala to na znaczną swobodę w ich interpretacji, w ramach wykształconych przez prawo wykładni, które wykluczają całkowicie dowolną interpretację. Klauzule generalne nie podlegają zatem zawsze jednakowej interpretacji (według identycznego schematu w każdych okolicznościach), lecz ich cechą jest pewna elastyczność stosowania w zależności od zaistniałej sytuacji faktycznej⁶.

Tabela 1

Podział klauzul generalnych

KLAUZULA GENERALNA		
Nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd		Agresywne praktyki rynkowe
Działanie wprowadzające w błąd	Zaniechanie wprowadzające w błąd	
CZARNA LISTA NIEUCZCIWYCH PRAKTYK RYNKOWYCH		

Źródło: UOKiK, *Nieuczciwe praktyki rynkowe Przewodnik*, Warszawa 2008, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=2152, s. 6.

Ponadto należy pamiętać, iż za każdym razem to uprawniony organ dokonuje wykładni klauzuli generalnej, rozstrzygając, czy dane działanie można jej przyporządkować, czy też nie. Jako przykład klauzul generalnych funkcjonujących w innych przepisach prawnych można wskazać na art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, art. 5 kodeksu cywilnego, czy też art. 385 § 1 kodeksu cywilnego⁷.

W przypadku wielu dziedzin życia konsumenci nie mają możliwości negocjowania warunków proponowanej umowy. Ich rola sprowadza się do podpisania kontraktu bądź jego odrzucenia w całości. Powoduje to niebezpieczeństwo, że przedsiębiorca w umowie narzuci konsumentowi klauzule, które nie będą dla niego korzystne. Decydując się na zawarcie umowy konsumenci często otrzymują gotowy wzorzec do podpisania. Określone w nim podstawowe prawa i obowiązki stron niekoniecznie muszą być korzystne dla słabszych uczestników rynku. Szczególnie, gdy umowa zawierana jest z deweloperem, bankiem, operatorem telefonicznym, zakładem ubezpieczeń, biurem podróży, dostawcą gazu

⁶ *Ibidem*, s. 6.

⁷ *Ibidem*, s. 7.

bądź energii elektrycznej rola konsumenta ogranicza się najczęściej do podpisania kontraktu lub odrzucenia go w całości. Konsument, który przypuszcza, że umowa zawiera postanowienia niedozwolone, powinien zwrócić na ten fakt uwagę przedsiębiorcy. W przypadku, gdy nie wyraża on zgody na zmianę kwestionowanych punktów kontraktu, najlepiej zmienić kontrahenta⁸.

Jeśli umowa, którą konsument podpisał, zawiera niedozwolone postanowienia to – zgodnie z kodeksem cywilnym – takie klauzule nie wiążą go z mocy prawa. Oznacza to, że postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając jego interesy. Jeżeli przedsiębiorca nie przychylił się do tego stanowiska, należy zwrócić się do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego) o uznanie danego postanowienia za niewiążące. Jeżeli konsument chce odstąpić od umowy, a w jej warunkach znajduje się postanowienie wykluczające taką możliwość lub przewidujące rażąco wygórowaną karę, to może on powołać się na niedozwolony charakter postanowienia umownego. Jeżeli przedsiębiorca nie uwzględni naszych racji, należy dochodzić swoich roszczeń sędownie.

Tabela 2

Klauzule niedozwolone dotyczące kart płatniczych

Nr klauzuli	Data wydania wyroku	Pozwany/a	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu
1	2	3	4	5
29	30 września 2002 r.	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA w Warszawie	„Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja Posiadacza karty nie została w całości lub części uznana, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kosztami jej wyjaśnienia”	29 listopada 2002 r.
30	30 września 2002 r.	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA w Warszawie	„Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacji reklamacja posiadacza karty nie została w całości lub części uwzględniona, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą należnych opłat z datą obciążenia”	29 listopada 2002 r.
713	05 czerwca 2003 r.	Bank Millennium SA z siedzibą w Warszawie	„W przypadku unieważnienia, zagubienia lub kradzieży karty, posiadacz karty zobowiązany jest zapłacić Bankowi kwoty należne w związku z jej zastrzeżeniem określone w Cenniku usług”	18 kwietnia 2006 r.

⁸ UOKiK, *Klauzule niedozwolone dotyczące działalności banków wyciąg z rejestru*, styczeń 2007, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=5691, s. 2.

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5
1138	17 stycznia 2005 r.	Bank Polska Kasa Opieki SA w Warszawie	„Za niedozwolone postanowienia wzorca umowy uznaje się zawarte w par. 24 regulaminu „Złota Eurokarta oraz Złota karta Visa Concreto” z dnia 15 października 2001 r., w myśl których bank ponosi odpowiedzialność finansową za transakcje dokonane przy użyciu karty po dniu zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia oraz, że może udostępnić posiadaczowi karty usługę, w ramach której przejmuje odpowiedzialność finansową za transakcje dokonane kartą od chwili zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia, a dodatkowo także, do wysokości limitu wydatków, za transakcje dokonane w okresie jednej godziny przed zgłoszeniem utraty karty”	10 kwietnia 2007 r.
1744	27 lipca 2009 r.	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Gostyniu	„Jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne, niezależne od Banku względy, Bank może czasowo ograniczyć dostęp do rachunku za pośrednictwem kanałów, przez okres jakiego wymaga usunięcie przyczyn braku dostępu. W takim wypadku bank nie ponosi odpowiedzialności za zaistniałe ograniczenia w dostępności rachunku”	30 października 2009 r.
1745	27 lipca 2009 r.	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Gostyniu	„W okresie wypowiedzenia Bank blokuje dostęp Klienta do Rachunku poprzez Internet”	30 października 2009 r.
1867	11 stycznia 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Gogolinie	„Bank odpowiada wyłącznie za rzeczywiste i udowodnione straty klienta spowodowane przez nieprawidłowe lub nieterminowe realizowane przez Bank zaliczek złożonych za pośrednictwem Internetu, zgodnie z niniejszym regulaminem. Wysokość odszkodowania nie może przekroczyć kwotę odsetek umownych obliczonych za czas od dnia wydania dyspozycji do dnia poprzedzającego prawidłowe bądź terminowe jej wykonanie. Wyżej wymienione odsetki nalicza się od sumy będącej przedmiotem zlecenia”	30 marca 2010 r.
1901	19 lutego 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Konopiskach	„Bank nie odpowiada za wady transmisji danych zaistniałe z przyczyn niezależnych od Banku”	21 kwietnia 2010 r.

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5
1933	15 lutego 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Jabłonce	„Bank ma prawo do odmowy uruchomienia Usługi Bankowości Internetowej bez podania przyczyny”	13 maja 2010 r.
1937	15 lutego 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Jabłonce	„Bank nie ponosi odpowiedzialności za następstwa wynikłe z uzyskania przez osobę postronną informacji o stanie środków na rachunku poprzez system SMS Banking”	13 maja 2010 r.
1961	02 marca 2010 r.	Bank Millennium Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie	„Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku takimi jak (...) wadliwe działanie bankomatów i innych urządzeń akceptujących karty”	7 czerwca 2010 r.
1970	20 kwietnia 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Kłobucku	„Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z użycia identyfikatorów oraz haseł dostępu przez osoby trzecie”	2 lipca 2010 r.
2043	17 czerwca 2010 r.	Alior Bank SA w Warszawie	„Alior Bank zastrzega, że korzystanie z Portalu możliwe jest wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika”	21 października 2010 r.
2044	17 czerwca 2010 r.	Alior Bank SA w Warszawie	„Alior Bank nie udziela gwarancji, że korzystanie z Portalu będzie przebiegało bez błędów, wad czy przerw i nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, poniesione przez użytkowników z powodu przerwy w dostępie użytkowników do Portalu, w szczególności spowodowane: (...) błędnym działaniem lub awariami, w tym awariami lub błędnym działaniem łączy telekomunikacyjnych dostawców sieci Internet, awariami sprzętu lub oprogramowania użytkowników w trakcie lub w związku z korzystaniem z zasobów Portalu, w szczególności na skutek przedostania się do systemu informatycznego użytkownika wirusów komputerowych”	21 października 2010 r.
2112	06 września 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Grębocinie	„Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmiany Taryfy w czasie realizacji usługi SMS Banking”	9 grudnia 2010 r.
2226	28 października 2010 r.	Bank Spółdzielczy w Sławnie	„Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem udostępnionego Systemu przez Bank powinny być zgłaszane przez Klienta w Banku w ciągu 14 dni od wystąpienia przyczyny reklamacji”	2 marca 2011 r.

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5
2256	07 października 2010 r.	Piastowski Bank Spółdzielczy w Janikowie	„Bank nie ponosi odpowiedzialności za operacje zrealizowane z użyciem odpowiednich środków dostępu: tokena, karty chipowej, identyfikatora ID, hasła, identyfikatora rachunku lub numerów PIN przez osoby nieuprawnione”	11 kwietnia 2011 r.

Źródło: UOKiK, *Opracowanie własne na podstawie: Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*, stan na 07.11.2011 r., http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadza regularne kontrole wzorców stosowanych w umowach z konsumentami. W następstwie tych kontroli Prezes Urzędu kieruje pozwy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Postanowienia umowne, które zostały uznane prawomocnym wyrokiem SOKiK za niedozwolone, są następnie wpisywane do rejestru klauzul niedozwolonych. Od tego momentu stosowanie ich w obrocie z konsumentami jest zakazane⁹. Przykład klauzul generalnych funkcjonujących w obszarze kart płatniczych zamieszczono w tab. 2. Poniżej przedstawiono główne wnioski z dwóch dotychczas opublikowanych przez UOKiK raportów (lata 2005 i 2010). Poddano w nich analizie wzorce umów o karty płatnicze.

4. GŁÓWNE NARUSZENIA PRAW KONSUMENTÓW KART PŁATNICZYCH W 2005 R.

Przedstawione poniżej uwagi to efekt analizy wzorców umów oraz uwag, jakie w tym przedmiocie otrzymywane były od konsumentów, przedsiębiorców oraz sygnalizowane były w literaturze przedmiotu i mediach. W związku z przeprowadzoną w powyższym zakresie analizą, w ocenie UOKiK, szczególną uwagę należy zwrócić na następujące zagadnienia¹⁰:

- 1) sposoby zawierania umów o kartę płatniczą i wynikające z tego konsekwencje dla konsumentów;
- 2) odpowiedzialność za transakcje dokonane utraconą kartą płatniczą;
- 3) wprowadzanie kodu PIN a odpowiedzialność za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną;
- 4) błędne wprowadzenie kodu PIN a kwestia zastrzeżenia karty;

⁹ *Ibidem*, s. 2–3.

¹⁰ UOKiK, *Raport dotyczący przestrzegania praw konsumentów w umowach o korzystanie z kart płatniczych*, Warszawa, sierpień 2005, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=5319, s. 18.

- 5) prowizje i opłaty pobierane przez bank;
- 6) ściąganie zaległych kwot z innych rachunków bankowych.

Najwięcej odmienności oraz wątpliwości przynoszą stosowane przez banki sposoby zawierania umowy o kartę płatniczą kredytową. Złożenie wniosku osobiście, za pośrednictwem poczty lub drogą elektroniczną uruchamia procedurę, w wyniku której dochodzi (bądź też nie) do zawarcia umowy między klientem i bankiem. Przy czym zarówno sam charakter prawny wniosku, jak i dalsza procedura, przebiega odmiennie w różnych bankach. Analiza dokonana przez UOKiK wskazuje na trzy najczęściej występujące schematy postępowania¹¹:

1. Klient wypełnia wniosek, po jego rozpatrzeniu przez bank otrzymuje do podpisania umowę o wydanie karty płatniczej kredytowej i udzielenie limitu kredytowego.

2. Klient wypełnia wniosek, na którym umieszczona jest także umowa o korzystanie z karty kredytowej. Złożenie wniosku wraz z podpisaną umową w przypadku odmowy przyznania karty kredytowej powoduje uznanie jej za niezawartą.

3. Klient wypełnia wniosek o wydanie karty kredytowej, a następnie otrzymuje potwierdzenie zawarcia umowy przez bank wraz z informacją o dacie jej zawarcia.

UOKiK przeanalizował, czy regulacje ustawowe znalazły odzwierciedlenie w regulaminach bankowych. Należy stwierdzić, że większość banków dostosowała wzorce umowne do nowych regulacji prawnych w zakresie odpowiedzialności za użycie karty przez osobę nieuprawnioną. Praktyka pozostaje jednak niejednolita¹²:

1. Niewiele jest regulaminów, gdzie treść postanowień w sposób pełny i jasny reguluje omawianą kwestię.

2. Nie zawsze wskazana w ustawie górna kwota odpowiedzialności jest podawana.

3. Najczęściej stwierdza się odwołania do zasad odpowiedzialności uregulowanych w Ustawie, przy czym pełnej nazwy ustawy należy zwykle szukać w słowniczkach zamieszczonych na początku regulaminów.

4. Jeden bank objął swoich klientów bezpłatnym ubezpieczeniem pokrywającym koszty dokonania transakcji przez osobę nieuprawnioną do wysokości kwoty wskazanej w ustawie.

5. W kilku przypadkach stwierdzono odmienne niż w Ustawie określenie odpowiedzialności posiadaczy karty za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną.

Dokonanie transakcji potwierdzonych kodem identyfikacyjnym (PIN) nie stanowi wystarczającej przesłanki do wyłączenia odpowiedzialności banku i obciążenia kosztami operacji posiadacza karty. Ustawa o elektronicznych in-

¹¹ *Ibidem*, s. 19.

¹² *Ibidem*, s. 21.

strumentach płatniczych nie różnicuje bowiem odpowiedzialności w zależności od sposobu potwierdzenia dokonywanej transakcji. Wysokość kwoty, do jakiej posiadacz karty odpowiada za operacje dokonane przez osobę nieuprawnioną wiązana jest przez konsumentów z deklarowanym w regulaminach bankowych zastrzeżeniem karty po kilkakrotnym błędnym wprowadzeniu PIN. W ocenie UOKiK w niektórych wypadkach jest to słuszne twierdzenie. Możliwość pobierania opłat za czynności bankowe nie oznacza przyzwolenia na ustanowienie każdej opłaty, w dowolnej wysokości – granice swobody umów w zakresie obrotu z konsumentami stanowią bowiem przepisy regulujące instytucję niedozwolonych postanowień umownych¹³.

Potrącenie kwoty zadłużenia z tytułu karty kredytowej z innych rachunków bankowych powoduje uzasadnione wątpliwości. Co więcej, konsument nie zawsze jest wprost informowany o takiej możliwości, a tymczasem w świetle prawa jego wyraźna zgoda jest niezbędna¹⁴.

5. GŁÓWNE NARUSZENIA PRAW KONSUMENTÓW KART PŁATNICZYCH W 2010 R.

W trakcie kontroli wzorców umownych w 2010 r. wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziły postanowienia dotyczące możliwości zmiany limitu transakcji oraz blokady rachunku karty płatniczej. Przyczyną wspomnianych zastrzeżeń była bądź to ich sprzeczność z obowiązującymi przepisami, bądź też treść spełniająca, w ocenie Prezesa UOKiK, przesłanki uznania tych postanowień za klauzule abuzywne w rozumieniu art. 385 § 1 kodeksu cywilnego. Treść kwestionowanych klauzul¹⁵:

1. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości Limitów dziennych transakcji. O zmianie Bank informuje Użytkowników Kart poprzez umieszczenie informacji w Tabeli (Raiffeisen Bank Polska SA).

2. Bank ma prawo do zmiany Limitów Karty bez uprzedniej zgody Posiadacza w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu (Euro Bank SA).

3. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy autoryzowania transakcji lub wprowadzenia ograniczeń limitów (kwotowych bądź ilościowych) autoryzowanych transakcji gotówkowych i/lub bezgotówkowych przeprowadzanych w ramach dostępnego limitu kredytowego (Lukas Bank SA).

Cytowane postanowienia dają bankowi prawo do jednostronnej zmiany limitów transakcji bez określenia przesłanek przeprowadzenia takiej czynności lub z uwzględnieniem przesłanek nieprzewidzianych przez obowiązujące przepi-

¹³ *Ibidem*, s. 23–24.

¹⁴ *Ibidem*, s. 26.

¹⁵ UOKiK, *Raport z kontroli wzorców umów o karty płatnicze*, Warszawa, listopad 2010, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=9337, s. 38.

sy. Zgodnie z przepisem art. 19 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, zmiana limitów jest możliwa jedynie w sytuacji nieterminowej spłaty należności lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty, o ile zastrzeżono ją w umowie. Warunkiem skorzystania przez bank z przysługującego mu uprawnienia jest zatem, po pierwsze, wcześniejsze zastrzeżenie w umowie z klientem jego prawa do zmiany wspomnianych wcześniej limitów bez uzyskiwania zgody klienta. Po drugie, aby bank z możliwości takiej skorzystał, musi zaistnieć co najmniej jedna z przesłanek określonych w art. 19 ww. ustawy, tj. nieterminowa spłata należności przez posiadacza lub też stwierdzenie zagrożenia ich nieterminowej spłaty¹⁶.

W trakcie kontroli UOKiK zwrócił uwagę na zasady rozliczania przez banki nadpłat oraz niedopłat należności występujących na rachunku przed jego zamknięciem. Kontrola wzorców umownych wskazała, iż postanowienie stosowane przez banki reguluje zasady rozliczania nadpłaty i niedopłaty należności w sposób nieprawidłowy. Treść kwestionowanych klauzul¹⁷:

1. Jeżeli przy zamknięciu rachunku kredytowego nadpłata lub niedopłata należności nie przekroczy 5-krotności opłaty za nadanie listu poleconego, kwota ta nie będzie – odpowiednio – zwrócona Posiadaczowi rachunku kredytowego ani od niego dochodzona (Lukas Bank SA).

2. Jeżeli przy zamknięciu rachunku karty nadpłata lub niedopłata należności nie przekroczy 3-krotności opłaty za nadanie zamiejscowego listu poleconego, kwota ta nie będzie – odpowiednio – zwrócona posiadaczowi karty ani od niego dochodzona (AIG Bank Polska SA).

Banki z raportu zostały wybrane metodą mieszaną: losowo, ze względu na skargi konsumentów i największy udział w rynku. Zarzuty dotyczą głównie stosowania przez banki postanowień, które mogą być uznane za niedozwolone, naruszających bezwzględnie obowiązujące przepisy oraz znajdujących się w Rejestrze klauzul niedozwolonych. Wśród zakwestionowanych przez UOKiK postanowień znalazły się te, które są najbardziej uciążliwe dla konsumenta – przewidują pobieranie nieuzasadnionych dodatkowych opłat albo wprowadzają czasochłonne i skomplikowane procedury.

Urząd zakwestionował postanowienia dające prawo do pobierania jednocześnie opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na karcie kredytowej i ustawowych odsetek. Tym samym banki zapewniły sobie możliwość wielokrotnego obciążania konsumenta zalegającego ze spłatą zadłużenia. Zgodnie z prawem – jeżeli klient nieterminowo reguluje należności wobec banku, temu ostatniemu należą się karne odsetki. Postanowienie to zostało już zakwestionowane przez sąd i znajduje się w Rejestrze klauzul niedozwolonych. W umowach znalazły się także niedozwolone postanowienia ograniczające odpowiedzialność banków. Na ich podstawie przedsiębiorcy nie odpowiadali m. in. za odmowę

¹⁶ *Ibidem*, s. 38–39.

¹⁷ *Ibidem*, s. 49.

akceptacji karty, awarię bankomatu, systemu informatycznego, nawet gdy mogły wynikać z ich winy. W związku z tym poszkodowany konsument nie mógłby się domagać rekompensaty¹⁸.

Kontrola wykazała, że niektóre banki pobierają opłaty za wypowiedzenie umowy, tym samym nadmiernie obciążając konsumenta. Podobne postanowienie zostało już zakwestionowane przez sąd. Zastrzeżenia UOKiK wzbudziły także postanowienia, które dają bankom prawo do rozwiązania umowy w przypadku wycofania karty z obrotu, nie wskazując przyczyn, kiedy może dojść do wycofania karty. Zgodnie z prawem, bank może wypowiedzieć umowę o kartę płatniczą tylko z ważnych powodów określonych w umowie. Wątpliwości dotyczyły też obowiązku zwrotu karty płatniczej w czasie wypowiedzenia umowy, gdy termin obowiązywania kontraktu jeszcze nie minął. Zdaniem UOKiK, mimo złożenia rezygnacji umowa nadal obowiązuje, dlatego konsument powinien mieć możliwość korzystania z produktu. Ponadto urząd stwierdził, że obowiązkowe informacje, które zgodnie z prawem powinny znaleźć się w umowie o kartę kredytową, były zawarte w załącznikach, regulaminie, tabeli opłat i prowizji, a nie w umowie.

Przeprowadzone postępowanie UOKiK wykazało, że Getin Noble Bank w tabeli opłat i prowizji kart kredytowych i ratalnych przewidział opłatę za obsługę nieterminowej spłaty – czyli za czynności typu wysłanie SMS, kontakt telefoniczny czy monit. Jak ustalił urząd, bank już w pierwszym dniu zadłużenia automatycznie naliczał tę opłatę wszystkim klientom. Nawet gdy nie podejmował żadnych działań w stosunku do konsumenta. Prezes UOKiK zakwestionowała automatyczne pobieranie opłat od wszystkich klientów, którzy spóźnili się ze spłatą zadłużenia na karcie kredytowej bez względu na to, czy dodatkowe czynności zostały faktycznie podjęte. Zdaniem urzędu jednym z efektów działania banku było niesłuszne obciążanie kosztami upomnień klientów, którzy spłacili zaległości zanim bank zdążył podjąć czynności przypominające o zadłużeniu¹⁹.

Wzorce umów BRE Banku przewidują nadmierne trudności podczas składania reklamacji. Konsument mógł to zrobić tylko w oddziale. Wątpliwości dotyczą także długiego czasu rozpatrywania reklamacji; jeden z banków zastrzegł na to 90 dni, przedłużając do 140 dni. Termin rozpatrywania reklamacji przedłużały też Fortis Bank Polska i Sigma Banque, które jednak zadeklarowały już zmianę tych zapisów. Zdaniem Urzędu, w erze maili i telefonów można to uznać za uciążliwą formalność.

Prezes UOKiK Małgorzata Krasnodębska-Tomkiel zakwestionowała też prawo Euro Banku do poinformowania o zmianie regulaminu lub tabeli opłat

¹⁸ *Klauzule niedozwolone*, „Bank” 2011, nr 2, s. 42.

¹⁹ *Ibidem*, s. 43.

i prowizji nowych produktów czy usług dopiero po skorzystaniu z oferty. Euro Bank dobrowolnie zobowiązał się zmienić zapis²⁰.

6. PRZYSZŁOŚĆ REJESTRU KLAUZUL NIEDOZWOLONÝCH

Trwa proces przygotowywania Ustawy o usługach płatniczych, która ma przenieść do polskiego porządku prawnego zapisy Dyrektywy o usługach płatniczych (Payment Services Directive, PSD, 2007/64/WE). Celem dyrektywy jest budowa jednolitych ram prawnych dla usług płatniczych na obszarze Europejskiego Obszaru Gospodarczego, które przyczynią się do powstania konkurencyjnego europejskiego rynku płatności. Przewiduje się, że nowe regulacje pobudzą rozwój obrotu bezgotówkowego i spowodują zrównanie warunków wykonywania płatności krajowych i transgranicznych. PSD ma charakter prokonsumencki i nakłada szerokie obowiązki na dostawców usług płatniczych. Dyrektywa wspiera od strony prawnej realizację projektu Jednolitego Obszaru Płatności w Euro. Wśród opcji narodowych znalazła się m. in. możliwość wprowadzenia zakazu stosowania opłat dodatkowych (surcharges) lub upustów cenowych w przypadku użycia przez płatnika danego instrumentu płatniczego. Domyślnie ten przepis dyrektywy zabrania uniemożliwiania akceptantom pobierania opłat dodatkowych lub oferowania zniżek. Ten przepis wzbudził duże kontrowersje wśród polskich interesariuszy obiegu pieniężnego. Część z nich – banki komercyjne, organizacje płatnicze, agenci rozliczeniowi – jednoznacznie opowiedziało się za skorzystaniem z możliwości ustawowego zapisu zakazu stosowania opłat dodatkowych, argumentując, że polski rynek charakteryzuje się niskim stopniem rozwoju bezgotówkowego, zaś przyzwolenie na surcharging mogłoby doprowadzić do zahamowania rozwoju rynku kart płatniczych w Polsce.

Odmienne stanowisko względem surchargingu zajął Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) oraz administracja publiczna (gminy), które wniosowały o dopuszczenie stosowania opłat dodatkowych do wysokości kosztów ponoszonych przez akceptantów kart płatniczych na rzecz agentów rozliczeniowych. W opinii UOKiK-u i administracji publicznej zakaz surchargingu promuje droższe, czyli nieefektywne, instrumenty płatnicze, stwarza bodźce do pobierania wyższych opłat od akceptantów oraz zaburza sygnały cenowe na rynku płatności. Zmiany na rynku płatności w odniesieniu do opłat powinny być zatem przeprowadzane ewolucyjnie, ostrożnie, ale i konsekwentnie²¹.

Liczba nowych klauzul rośnie tak szybko, że UOKiK chce pobierać opłaty za ich dopisywanie. W zasadzie winę za bałagan panujący w rejestrze klauzul

²⁰ *Raport UOKiK: Banki nagminnie nas oszukują na kartach płatniczych*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 29.11.2010.

²¹ *Surcharging w płatnościach*, „Bank” 2010, nr 9, s. 19.

niedozwolonych zrzucić można by na Sąd Najwyższy. 13 lipca 2006 r. uznał on, że nawet jeżeli konkretna klauzula (zapis, którego stosowanie w umowach i regulaminach jest zabronione) już znalazła się w oficjalnym rejestrze prowadzonym przez UOKiK, to nadal można dopisywać do niego klauzule, których znaczenie jest de facto takie samo, ale mają inną treść. Innymi słowy w rejestrze może figurować wiele zapisów dotyczących jednego problemu.

Bez sztabu prawników przedsiębiorcom trudno się zorientować w bieżących wpisach i kontrolować, jakie nowe klauzule się w nim pojawiają. Rejestr na pewno w znaczący sposób przyczynił się do wzrostu poziomu ochrony interesów konsumentów. Ale teraz dla niektórych stał się utrapieniem. Część organizacji konsumenckich zaczęła traktować taką działalność jak dobry biznes. To godzi w funkcjonowanie rejestru i sam urząd. To głównie te podmioty inicjują sprawy przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. A ich efektem są nowe wpisy do rejestru klauzul abuzywnych.

Sam UOKiK doszedł już do wniosku, że pora uprościć system. Wspólnie z resortem sprawiedliwości pracuje nad nową procedurą rejestracji klauzul. Wprowadzona byłaby jednak dopiero w 2013 r. Rozważa się wprowadzenie krótkiego wyjaśnienia do wyroku, z którego jasno wynikałoby, jaka praktyka jest zakazana. Kolejne propozycje to wprowadzenie klasyfikacji klauzul niedozwolonych w oparciu o kryteria, które ułatwiłyby posługiwanie się rejestrem, np. podział na branże czy wypracowanie procedury wykreślenia z rejestru tych postanowień, które się zdezaktualizowały. Przygotowywana jest jeszcze jedna, bardziej kontrowersyjna zmiana – wprowadzenie opłat od wniosku o umieszczenie nowej klauzuli w rejestrze²².

7. PODSUMOWANIE

W oferowanych przez banki konsumentom wzorcach umów o karty płatnicze zawarte są liczne postanowienia umowne, których treść w sposób rażąco narusza interesy konsumentów, kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Przede wszystkim, zakwestionowane klauzule – w sposób niezasadny rozszerzają uprawnienia banku (np. rozszerzenie możliwości stosowania bankowego tytułu egzekucyjnego, rozszerzenie przesłanek zmniejszenia limitu), skutkują przerzuceniem odpowiedzialności za niektóre okoliczności na klienta banku (np. domniemanie doręczenia wypowiedzenia umowy w określony czas po wysłaniu dokumentu, zawężenie odpowiedzialności banku za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy) oraz w sposób nieprecyzyjny i nieprzejrzysty określają prawa i obowiązki konsumentów

²² S. Czubkowska, T. Żółciak, *Liczba nowych niedozwolonych klauzul rośnie tak szybko, że UOKiK chce pobierać opłaty za ich dopisywanie*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 16.12.2011.

(np. nieprecyzyjne przesłanki wykonywania przez bank odpłatnych czynności windykacyjnych, nieprecyzyjne określenie transakcji gotówkowych).

Z ekonomicznego punktu widzenia wprowadzenie do stosunków rynkowych świadomej polityki konsumenckiej stwarza podstawy do większego bezpieczeństwa ekonomicznego tych grup ludności, których przemiany strukturalne polskiej gospodarki wyraźnie osłabiły ekonomicznie lub zepchnęły na margines wykluczenia społeczno-gospodarczego. Równoległe z problematyką realnych procesów rynkowych godzących w zbiorowe interesy konsumentów zwraca się uwagę na systemy informacyjne rynku związane z reklamą lub stosowaniem niedozwolonych postanowień w umowach zawieranych przez konsumentów.

Prowadzi to do przygotowania podstaw do tworzenia kodeksów etycznych nazywanych także kodeksami dobrych praktyk. Wysiłki w tym zakresie należy ocenić jako ważną „inwestycję” w świadomość konsumencką i świadomość menedżerów, którzy we wspólnym interesie akceptują dobre praktyki rynkowe, dobre zachowania i zrozumienie swoistej wspólnoty interesów w zakresie wszystkich elementów i mechanizmów działania rynkowego.

Mateusz Staszczuk

**THE ROLE OF THE OFFICE OF COMPETITION AND CONSUMER
OF TRANSACTION USING CARDS WITH SPECIAL EMPHASIS
ABUSIVE CLAUSES**

The purpose of this paper is to analyze the problems associated with entering into transactions using payment cards, with particular emphasis on the protection of the rights of the weakest participants in the market – consumers.

In the first passage brought closer to develop a general outline of the mission and methods UOKIK its completion. Then presents the problem of unfair market practices contained in the general clauses. The article also attempts to identify the main activities of the UOKIK in order to eliminate them. At the end of the key issues identified related to the general clauses that may occur in the future.

Key words: UOKIK, credit card, consumer, abusive clause.