

O aktualnych problemach i wyzwaniach ochrony konsumenta na rynku usług finansowych słów kilka (od redaktora prowadzącego)

Oddajemy do Państwa rąk siódmy w tym roku numer iKAR-a, a jednocześnie drugi numer konsumencki poświęcony w całości ochronie konsumenta na rynku finansowym. Zawiera on dziewięć artykułów naukowych oraz recenzję książki pt. „Ochrona nieprofesjonalnego uczestnika rynku finansowego”¹.

W numerze poruszone zostały problemy ochrony konsumenta na rynku usług finansowych w kontekście aktualnych zjawisk i problemów związanych z zastosowaniem w obrocie konsumenckim nowych technologii (FinTech) oraz z pandemią COVID-19, choć nie tylko. Nie zabrakło w nim również innych opracowań dotyczących bieżących zjawisk i problemów zarówno tych ogólnej natury, jak i szczegółowych wynikających ze stosowania przepisów prawa ochrony konsumenta usług finansowych, stanowiącego istotną część prawa rynku finansowego (konsumenckiego prawa rynku finansowego) (Rutkowska-Tomaszewska, 2020c) i ich egzekwowania, a także sprawowania skutecznego nadzoru nad praktykami rynkowymi instytucji finansowych wobec konsumentów, zmierzających do przeciwdziałania wszelkim nadużyciom na tym rynku (m.in. *missellingowi*, praktykom wprowadzającym w błąd, stosowaniu klauzul abuzywnych w umowach o usługi finansowe).

Kryzys na rynku finansowym i jego skutki spowodowały, że ochrona konsumentów stała się istotnym problemem i wyzwaniem w wymiarach tak regulacyjnym, jak i praktycznym dla wielu podmiotów – dla ustawodawcy unijnego, krajowego, organów ochrony rynku i konsumenta na nim, samych instytucji finansowych i w końcu dla konsumentów także. Oznaczał on konieczność zrewidowania dotychczasowych mechanizmów ochronnych i potrzebę podjęcia działań zmierzających do egzekwowania przepisów prawa ochrony konsumenta usług finansowych, a także zapewnienia efektywnej i skutecznej ochrony (Monkiewicz i Rutkowska-Tomaszewska, 2019; por. także Frączek i Mitręga-Niestrój, 2015; Monkiewicz i Monkiewicz, 2015), poprzez rozszerzenie jej prawnych instrumentów w wymiarach podmiotowym i przedmiotowym, z uwagi na specyfikę tych usług, a także ryzyko i zagrożenia z nim związane, a szczególnie ryzyko poniesienia znacznych strat finansowych oraz zawarcia umowy, która jest nieadekwatna do potrzeb klientów (Rutkowska-Tomaszewska, 2016; Rutkowska-Tomaszewska, 2019b; Rutkowska-Tomaszewska, 2020). W rzeczywistości pokryzysowej, naznaczonej obniżeniem poziomu zaufania i wartości etycznych (Rutkowska-Tomaszewska, 2018), ujawniono bowiem wiele zagrożeń dla interesów konsumentów usług finansowych, związanych także z oferowaniem produktów skomplikowanych, hybrydowych, o niejednorodnym charakterze, strukturyzowanych (ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne, lokaty strukturyzowane, polisolokaty, detaliczne produkty zbiorowego inwestowania, kredyty denominowane i indeksowane do waluty), które okazywały się „niebezpiecznymi produktami

¹ Planowane w nim opracowanie w formie przeglądu decyzji Prezesa UOKIK wydanych w latach 2020–2021 w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych dotyczących usług finansowych, będzie opublikowane w jednym z numerów iKAR-a w 2022 r.

finansowymi”, niejednokrotnie „wymykającymi się” spod reżimu ochronnego wynikającego z dotychczasowych regulacji (Rutkowska-Tomaszewska, 2016).

Rzeczywistość pokryzysowa wymusiła zatem konieczność nowego podejścia do ochrony konsumenta, będącego najłabszym uczestnikiem rynku, zapewnienia mu skutecznej ochrony na polu zarówno prywatnym (indywidualnym), jak i publicznym oraz stabilnego i bezpiecznego funkcjonowania systemu finansowego i jego infrastruktury. Wciąż trwają poszukiwania na poziomach regulacyjnym i praktycznym efektywnych, a nade wszystko realnych mechanizmów ochrony konsumentów usług finansowych przed wszelkiego rodzaju nadużyciami, także związanymi z naruszeniem obowiązków informacyjnych (Rutkowska-Tomaszewska, 2020a). Jedynie dobrze poinformowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej i gospodarczej oraz wynikających z nich możliwości klient może podejmować racjonalne decyzje gospodarcze (Czechowska i Zatoń, 2018; Rutkowska-Tomaszewska, 2016). W rzeczywistości jednak tak nie jest, stąd konieczne są dodatkowe działania różnych podmiotów, w tym samych konsumentów i instytucji finansowych, by ochrona konsumentów była coraz bardziej skuteczna i realna.

Dlatego też, po kryzysie finansowym regulacja prawna ochrony konsumenta na rynku usług finansowych stawała się coraz ważniejsza oraz ulegała znacznemu rozbudowywaniu i rozszerzaniu (w sensie podmiotowym i przedmiotowym) o nowe sposoby, mechanizmy prawne i instytucje. Ze względu na skalę nadużyć instytucji finansowych wobec konsumentów (zob. DKN, 2019), jej poziom realny okazał się niewystarczający, dlatego wciąż trwają poszukiwania najbardziej optymalnego rozwiązania, o czym świadczą także podlegające dynamicznym zmianom regulacje unijne².

Problematyka ta stała się również zauważalna i istotna w kontekście zadań i działań organów nadzoru nad rynkiem finansowym, w tym także unijnych, i możliwych form ich interwencji w celu zapewnienia ochrony zarówno konsumentom, jak i rynkowi (w tym europejskich organów nadzoru mikro- i makroostrożnościowego) (szerzej: Fedorowicz, 2019; Rutkowska-Tomaszewska, 2019a). Ochrona i bezpieczeństwo konsumenta na rynku finansowym wymagają rozpatrywania ich w kontekście bezpieczeństwa tego rynku, natomiast w ramach nadzoru nad rynkiem finansowym musi zostać ujęty nadzór nie tylko nad instytucjami finansowymi, lecz także nad praktykami rynkowymi instytucji finansowych wobec konsumentów (Rutkowska-Tomaszewska, 2019a; Rutkowska-Tomaszewska i Choptiany, 2020). Nieprawidłowo konstruowane i ryzykowne produkty finansowe, ale przede wszystkim różnego rodzaju nadużycia instytucji finansowych wobec konsumentów i ich skala mogą generować ryzyko systemowe, a przez to wpływać na zachwianie stabilności finansowej na rynku (Rutkowska-Tomaszewska, 2019a). Powoduje to konieczność zwiększania aktywności organów nadzoru nad rynkiem finansowym i praktykami rynkowymi w różnych wymiarach – regulacyjnym (rozszerzając zakres podmiotowy i przedmiotowy nadzoru) i faktycznym, także poprzez włączenie organów ochrony

² Przykładowo, można tu wskazać akty prawa unijnego, które mają w większości swoje odpowiedniki w ustawodawstwie krajowym implementującym je. Chodzi to zwłaszcza o akty prawne, a mianowicie: dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomością mieszkalną i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. UE L 60 z 28.2.2014, str. 34–85); dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz. Urz. UE L 26 z 02.02.2016, s. 19); dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (wersja przekształcona) (Dz.U.UE.L.2014.173.349 z dnia 2014.06.12); dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (Dz.U. UE L 337 z 23.12.2015, str. 35–127); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) (Dz. Urz. UE L 352/1).

konsumenta usług finansowych (Rzecznika Finansowego³ i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁴) w pracy organów nadzoru makroostrożnościowego na szczeblu krajowym (Komitet Stabilności Finansowej⁵), podobnie jak ma to miejsce na szczeblu unijnych organów nadzoru nad rynkiem finansowym (mikro- i makroostrożnościowego). Wzmocnienie i zsynchronizowanie ochrony konsumenta na rynku usług finansowych w wymiarze instytucjonalnym, zacieśnienie form współpracy poszczególnych instytucji publicznych funkcjonujących w ramach sieci bezpieczeństwa rynku finansowego i klienta instytucji finansowych oraz wzbogacenie kompetencyjne poprzez rozszerzenie instrumentarium prawnego ich oddziaływania na nadzorowane instytucje finansowe i ich praktyki rynkowe wydaje się nieuniknione, by skutecznie egzekwować prawo ochrony konsumenta na rynku finansowym (Rutkowska-Tomaszewska, 2019a). Z uwagi na dostrzeżone w rzeczywistości pokryzysowej, na poziomie unijnym i krajowym, zależności pomiędzy aktywnościami instytucji finansowych i ich klientów oraz ich potencjalnym wpływem na generowanie ryzyka systemowego, ochrona konsumenta na rynku finansowym zyskuje zatem wymiar mikro- i makronadzorczy (unijny i krajowy). Tym samym materia o charakterze prywatnoprawnym dotycząca relacji umownych między instytucjami i ich klientami wymaga „wsparcia” i uzupełnienia regulacjami publicznoprawnymi w celu zapewnienia bezpieczeństwa, przejrzystości, rzetelności i uczciwości na rynku konsumenckich produktów i usług finansowych oraz działania w najlepiej pojętym interesie konsumentów, gwarantującym odpowiedniość i adekwatność do ich potrzeb. Wymuszone jest to specyfiką usług finansowych oraz zagrożeń i rodzajów ryzyka, jakie one za sobą niosą (poniesienie znacznych strat finansowych, jak i zawarcie umowy nieadekwatnej do potrzeb konsumentów). Regulacja prawna usług świadczonych na rynku finansowym (prawo umów o świadczenie usług finansowych, zwłaszcza tych konsumenckich), wymusza wręcz ingerencję w swobodę umów w celu ochrony oraz prawidłowego i przejrzystego funkcjonowania tego rynku, z poszanowaniem praw i interesów jego uczestników. Zapewnienie ochrony konsumentom usług finansowych wymaga regulacji szczególnej, stanowiącej odstępstwo od dotychczasowych regulacji prywatnoprawnych, a nawet od ogólnych reguł ochrony konsumentów na rynku, co podkreśla dyrektywa 2011/83⁶, a także implementująca jej postanowienia do porządku krajowego – ustawa o prawach konsumenta⁷.

Usługi finansowe charakteryzują się wyraźnie zwiększonym w stosunku do innych usług ryzykiem, związanym zarówno z poniesieniem znacznych strat finansowych, jak i zawarciem umowy, często nieadekwatnej do potrzeb konsumentów. Jest to problematyka niezwykle aktualna i bardzo istotna dla uczciwego i rzetelnego kształtowania relacji między instytucją finansową a klientem będącym konsumentem. Specyfika usług finansowych i deficyt informacji o nich samych, jak i ryzykach z nimi związanych powoduje konieczność szczególnej regulacji i działań zapewniających właściwy poziom ochrony konsumenta jako najsłabszego uczestnika rynku finansowego, a nawet

³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz.U. 2019, poz. 2279).

⁴ Jego kompetencje w zakresie publicznoprawnej ochrony konsumentów na rynku, w tym także na rynku finansowym reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. 2021, poz. 275 ze zm.).

⁵ Funkcjonuje on na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (t.j. Dz.U. 2021, poz. 140).

⁶ Dyrektywa 2011/83 – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64), dyrektywy 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. UE L 171 z 07.07.1999, z późn. zm.).

⁷ Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2020, poz. 287).

uznania go za „konsumenta wrażliwego”, wymagającego szczególnej pieczy (Domurath, 2013; Rutkowska-Tomaszewska, 2016).

Przepisy regulujące relacje umowne instytucji finansowych z konsumentami, ograniczające także cywilnoprawne mechanizmy kształtowania treści stosunków umownych, mają w istocie charakter publicznoprawny, co powoduje zjawisko publicyzacji prawa prywatnego (Helios, 2013; Zieliński, 2006), rodzące wiele sporów w odniesieniu do stosowania i interpretacji prawa ochrony konsumenta usług finansowych (Rutkowska-Tomaszewska, 2020c), przyczyniając się do niezrozumienia jego istoty i specyfiki, a przez to także ograniczania skuteczności przewidywanych przez te regulacje prawne mechanizmów ochrony konsumenta usług finansowych (Rutkowska-Tomaszewska, 2020c). Regulacja prawna usług finansowych nie jest łatwa, a raczej skomplikowana i rozproszona (Rutkowska-Tomaszewska, 2015) oraz niejednorodna w swym charakterze prawnym, przez to często niezrozumiała i budząca wiele sporów interpretacyjnych (Rutkowska-Tomaszewska, 2020c). Ustawy sektorowe⁸ z jednej strony mają charakter publicznoprawny, gdyż wskazują rodzaj usług podlegających reglamentacji prawnej i nadzorowi publicznemu, z drugiej zaś – zawierają rozbudowaną regulację prywatnoprawną dotyczącą stosunków umownych, praw i obowiązków stron umów o usługi finansowe, ze względu na potrzebę ochrony klienta, a szczególnie konsumenta. Dodatkowo mechanizmy ochrony konsumenta usług finansowych zawarte są w tzw. ustawach konsumenckich⁹ dotyczących poszczególnych typów usług finansowych¹⁰.

Kryzys finansowy i jego skutki oraz podejmowane działania zmierzające do ich usunięcia, dowiodły, że sektor usług finansowych wymaga dużej aktywności i troski ze strony państwa i innych instytucji wyspecjalizowanych i właściwych jedynie dla tego rynku (szerzej: Lipowicz, 2015), a to oznacza także konieczność dokonania zmian w dotychczasowym modelu świadczenia usług finansowych i roli obu stron, a przede wszystkim podejścia do klienta i jego ochrony przez same instytucje finansowe w celu eliminowania ryzyka braku zgodności z dynamicznie wrastającymi regulacjami ochronnymi (prawem ochrony konsumenta usług finansowych) Postępująca globalizacja, rozwój i innowacje, procesy ekonomizacji, cyfryzacji i „finansjalizacji” życia, nowe technologie, jako aktualne problemy związane współcześnie z funkcjonowaniem rynku finansowego i zachodzących zjawisk społeczno-gospodarczych, mają także ogromny wpływ na proces tworzenia i stosowania regulującego go prawa rynku finansowego (Nieborak, 2016; Rutkowska-Tomaszewska, 2016), w tym także wyodrębnianego w jego ramach prawa ochrony konsumenta (a nawet szerzej klienta) usług finansowych (Rutkowska-Tomaszewska, 2020c).

Prezentowany numer IKAR-a porusza także problematykę wykorzystywania nowych technologii na rynku finansowym w aspekcie prawnym, w ujęciu teoretycznym i praktycznym. Analizie poddane zostały najważniejsze i wybrane problemy związane z obecnością nowych technologii na rynku finansowym, zagrożenia i nadużycia wynikające z ich wykorzystywania (m.in. w odniesieniu

⁸ Ustawy regulujące podejmowanie i prowadzenie działalności przez poszczególne rodzaje instytucji finansowych, np. ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz.U. 2020, poz. 1896), jako szczególną ustawę dotyczącą działalności banków oraz odpowiednio ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1907), dotyczącą działalności instytucji płatniczych i instytucji pieniądza elektronicznego; ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz.U. 2021, poz. 328), dotyczącą działalności firm inwestycyjnych; ustawę z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1130), dotyczącą działalności instytucji ubezpieczeniowych.

⁹ Są to ustawy regulujące mechanizmy ochrony jedynie konsumenta. Ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa o kredycie hipotecznym, ustawa o prawach konsumenta w odniesieniu do usług finansowych na odległość.

¹⁰ Chodzi o ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. 2019, poz. 1083); ustawę z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz.U. 2020, poz. 1027); ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2020, poz. 287) w odniesieniu do usług finansowych na odległość.

do kredytów konsumenckich, w tym także w kontekście projektowanych zmian unijnych regulacji oraz w zakresie przeprowadzania transakcji płatniczych i odpowiedzialności za nie). Sektor finansowy jest największym użytkownikiem technologii cyfrowych stanowiących główną siłę napędową transformacji cyfrowej gospodarki i społeczeństwa. Zjawisko FinTech, oznaczające połączenie rynku usług finansowych ze światem technologii, znajdujące się na styku usług finansowych i jednolitego rynku cyfrowego, oznacza pojawianie się na nim nowych rodzajów usług finansowych (*crowdfunding*, inwestowanie online, *peer to peer lending*) i podmiotów je oferujących lub dostarczających nowych technologii (Rutkowska-Tomaszewska, 2020b). Wzrost znaczenia i wykorzystania urządzeń mobilnych przyczynia się do zmiany sposobu komunikacji z klientem i jego preferencji w zakresie korzystania z usług finansowych (Rozkrut, 2017). FinTech, podobnie jak innowacje technologiczne w ogóle, są siłą napędową rozwoju sektora finansowego, oznacza jednak również występowanie wielu rodzajów ryzyka, zagrożeń związanych z cyberprzestrzenią, ochroną danych konsumentów i inwestorów oraz integralności rynku finansowego (Rutkowska-Tomaszewska, 2020b).

Choć obecność nowych technologii na rynku usług finansowych jest nieuchronna, wobec dynamicznego ich rozwoju i zastosowania, i może być korzystna, nie można zapominać o związanych z nimi zagrożeniach. Najbardziej narażony na ryzyko nadużyć jest kanał online, w drugiej kolejności – kanał mobilny, same zaś nadużycia dotyczą przede wszystkim wyłudzeń kredytów i pożyczek – także w wyniku nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych konsumenta (kradzieży danych) przez osoby trzecie (tzw. fraudy), cyberataków oraz nieautoryzowanych transakcji płatniczych dokonywanych najczęściej w wyniku działań hackerskich na rachunkach klientów (Rutkowska-Tomaszewska, 2020b; Wachnicka, 2019).

„FinTech może stać się źródłem zwiększonego ryzyka rynku finansowego w różnych jego obszarach: kredytowym, rynkowym, płynności, operacyjnym i reputacyjnym, a nawet systemowym” (Rutkowska-Tomaszewska, 2020b). Ryzyko operacyjne i cyberryzyko stanowią coraz większe zagrożenie dla stabilności rynku finansowego i podważają zaufanie do niego, co ma istotne znaczenie z punktu widzenia jego niezakłóconego funkcjonowania stanowiąc potężne wyzwanie dla całego sektora finansowego w kontekście bezpieczeństwa i integralności jednolitego rynku cyfrowych usług finansowych (cyberodporności operacyjnej sektora finansowego w UE i państwach członkowskich)¹¹.

W numerze tym, przedstawiono także najważniejsze i niektóre regulacje mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i ochrony interesów konsumentów w wybranych obszarach rynku usług finansowych (zwłaszcza konsumenckich usług kredytowych, płatniczych i inwestycyjnych), ale także aktualne zjawiska i nadużycia na tym rynku, (jak m.in. *misselling*, wprowadzanie w błąd, stosowanie klauzul abuzywnych).

Siódmy numer konsumencki IKAR-a z 2021 r. uwzględniający tylko problemy ochrony konsumenta na rynku usług finansowych, prezentuje całe spektrum tych aktualnych problemów, które

¹¹ Z tych powodów na poziomie unijnym trwają prace nad odpowiednimi regulacjami w tym zakresie – Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on digital operational resilience for the financial sector and amending Regulations (EC) No 1060/2009, (EU) No 648/2012, (EU) No 600/2014 and (EU) No 909/2014, Brussels, 24.9.2020 COM(2020) 595 final 2020/0266 (COD <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020PC0595&from=EN>; Report on the proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on digital operational resilience for the financial sector and amending Regulations (EC) No 1060/2009, (EU) No 648/2012, (EU) No 600/2014 and (EU) No 909/2014, Committee on Economic and Monetary Affairs Billy Kelleher Source: European Union, 2021 – EP, 7 December 2021, <https://euagenda.eu/news/627629>; Document of Joint Committee of the European Supervisory Authorities (EBA, EIOPA, ESMA – ESAs) of 9 February – JC 2021 07 – Legislative proposal for a regulation on digital operational resilience for the financial sector <https://www.consob.it/web/consob-and-its-activities/digital-finance-package>

zostały uporządkowane od tych, które poruszają zagadnienia natury ogólnej dotyczące ochrony konsumenta na rynku, do tych, które podnoszą kwestie bardziej szczegółowe.

I tak o ochronie konsumentów z perspektywy unijnych organów nadzoru traktuje artykuł przygotowany przez Magdalenę Fedorowicz. Autorka dokonuje w nim analizy standardu wzorca ochrony klienta na rynku finansowym, na podstawie aktów *soft law* EBA. Jest on wprawdzie wyznaczany przede wszystkim w aktach prawa rynku finansowego powszechnie obowiązującego, zarówno unijnego, jak i polskiego (rozporządzenia, dyrektywy, ustawy), ale uszczegóławiany i rozwijany także w aktach *soft law* EBA (wytyczne, zalecenia, opinie). Po kryzysie na rynku finansowym w aktach prawnych stanowiących źródło prawa rynku finansowego akcent normatywny położony jest wprawdzie przez ustawodawców zarówno unijnego, jak i krajowych przede wszystkim na kwestie nadzorcze, niemniej ze szczególnym uwzględnieniem ochrony nie tylko instytucji finansowych i rynku finansowego, lecz także sytuacji prawnej klienta rynku finansowego i przyjmowania takiej filozofii regulacyjnej, która najlepiej odzwierciedla jego interesy prawne na rynku finansowym. Jest to także efekt wymuszonej ostatnim kryzysem zmiany paradygmatu ochrony rynku finansowego i konsumenta (Rutkowska-Tomaszewska i Monkiewicz, 2019). Bezpieczeństwo rynku finansowego nie może być traktowane odrębnie od bezpieczeństwa i ochrony konsumenta na nim jako najsłabszego jego uczestnika (Rutkowska-Tomaszewska, 2018), a nieuczciwe praktyki rynkowe instytucji finansowych wymierzone przeciwko jego interesom w zjawisku skali mogą także generować ryzyko systemowe (Rutkowska-Tomaszewska, 2020a; Rutkowska-Tomaszewska, 2019a) i tym samym mieć doniosłość dla nadzoru makroostrożnościowego.

W kolejnym artykule Paweł Czaplicki podejmuje problem *missellingu* na rynku finansowym w Polsce w kontekście obligacji emitowanych przez GetBack S.A. Zjawisko to polegające na oferowaniu i sprzedaży usług finansowych niedopasowanych do potrzeb konsumentów, zauważone zostało po kryzysie finansowym w wielu krajach. W Polsce zidentyfikowano je na: rynku ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (tzw. UFK), rynku kredytów hipotecznych denominowanych lub indeksowanych do waluty obcej przede wszystkim we frankach szwajcarskich, rynku niebankowych kredytów konsumenckich (tzw. chwilówek), a także w analizowanym przez autora tego artykułu rynku obligacji. *Misselling* w dosłownym tłumaczeniu oznacza chybioną, nieczystą lub błędną sprzedaż usługi. Pomijając występujące w literaturze przedmiotu (szerzej: Sroczyński, 2016; Cichorska, 2017; Ganczar, 2016; Orlicka, 2015), różne sposoby określania tego pojęcia, wobec braku definicji legalnej (w prawie zarówno UE, jak i w polskim), można uznać, że odniesieniu do usług finansowych będzie on polegał na proponowaniu zawarcia umów o nie, które nie są określonym konsumentom (pewnym ich grupom) potrzebne, a nawet są bezużyteczne i nie odpowiadają ich rzeczywistym potrzebom lub są niedopasowane do sytuacji osobistej, życiowej i finansowej, w jakiej się znajdują (Rutkowska-Tomaszewska, 2020a). *Misselling* usług finansowych obejmuje zakres różnych działań (zaniechań) instytucji finansowych o charakterze marketingowym na etapie sprzedaży i samego proponowania produktu, których celem jest sprzedaż „za wszelką cenę” produktów finansowych bez względu czy są one potrzebne i przydatne konsumentowi. Oznaczać może także konstruowanie zbyt skomplikowanych i ryzykownych, a przez to z góry nieodpowiednich, produktów oferowanych konsumentom, niezależnie od tego czy zostali oni wprowadzeni w błąd podczas ich oferowania i sprzedaży na etapie poprzedzającym zawarcie umowy (Rutkowska-Tomaszewska, 2020).

W polskim systemie prawnym ten nowy rodzaj praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów został określony w art. 24 w ust. 2 pkt 4 uokik¹² wprowadzonym przez nowelizację ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹³. Wskazano w nim, że praktyka ta polega na „proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowaniu nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru”¹⁴.

Zjawisko to jest niezwykle szkodliwe nie tylko dla samych konsumentów, lecz także dla całego rynku finansowego, godzi bowiem w podstawowe dobra, które powinny być na nim chronione, a zwłaszcza w zaufanie i bezpieczeństwo (Rutkowska-Tomaszewska, 2020a). Autor przedstawił w artykule cenne postulaty *de lege ferenda* w celu zwiększenia poziomu ochrony obligatariuszy przed *missellingiem*, w tym także w zakresie uszczelnienia regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów na rynku obligacji poprzez nałożenie dodatkowych obowiązków na podmioty oferujące nabycie obligacji konsumentom oraz zaostrzenie kar za stosowanie nieuczciwych praktyk sprzedażowych.

Problematyce obecności nowych technologii na rynku usług płatniczych i odpowiedzialności za wykonanie transakcji płatniczej z podaniem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora na gruncie ustawy o usługach płatniczych poświęcony jest kolejny artykuł autorstwa Bartosza Wyżykowskiego. Autor bardzo wnikliwie zaprezentował niezwykle istotną dla prawidłowego przebiegu procesu wykonywania transakcji płatniczych, w tym także z udziałem użytkownika będącego konsumentem, problematykę zasad odpowiedzialności za wykonanie przez dostawcę (lub dostawców) usług płatniczych transakcji płatniczej i dochodzenia przez płatnika roszczeń o zwrot kwoty takiej transakcji wykonanej z podaniem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora. Swoją bardzo skrupulatną analizę przedmiotowego problemu przeprowadza na gruncie różnych regulacji prawnych (przede wszystkim na przepisach ustawy o usługach płatniczych¹⁵, znowelizowanej w 2018 r. w związku z implementacją dyrektywy PSD 2¹⁶ w sprawie usług płatniczych, ale także innych przepisów, w tym ustawy – Prawo bankowe¹⁷ i kodeksu cywilnego¹⁸), jak również bogatego orzecznictwa sądów polskich i niemieckich oraz TSUE. Omawiany problem dotyczy zazwyczaj takich sytuacji, gdy użytkownik, którym może być również konsument, inicjując transakcję w zleceniu płatniczym, omyłkowo podaje nieprawidłowy unikatowy identyfikator i wyrazi tym samym zgodę na wykonanie autoryzowanej, a więc legalnej transakcji płatniczej. Autor analizuje także bardziej skomplikowane stany faktyczne w odniesieniu do przedmiotowej problematyki, gdy podmiana unikatowego identyfikatora następuje wskutek działania złośliwego oprogramowania, podszycia się przez przestępców pod docelowego odbiorcę transakcji i umyślnego wskazania płatnikowi numeru rachunku, z którego następnie środki zostaną wyprowadzone. Warto dodać, że w zakresie odpowiedzialności za przeprowadzanie transakcji płatniczych czy wprowadzonych prawnych mechanizmów ochrony użytkownika usług płatniczych, ustawa o usługach płatniczych

¹² Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. 2021, poz. 275).

¹³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2015, poz. 184).

¹⁴ Szerzej na temat charakterystyki tej praktyki zob.: Banasiński i Bychowska, 2015; Orlicka, 2015; Rutkowska-Tomaszewska, 2020a; Sroczyński, 2016; Ganczar, 2016.

¹⁵ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. 2021, poz. 794).

¹⁶ Dyrektywa PE i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniającej dyrektywę 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylającej dyrektywę 2007/64/WE (OJ L 337, 23.12.2015, p. 35–127).

¹⁷ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. 2020, poz. 1896).

¹⁸ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2020, poz. 1740).

wprowadza wiele istotnych rozwiązań stanowiących odstępstwa od klasycznych cywilnoprawnych zasad (Rutkowska-Tomaszewska, 2013a), wyznaczając niemalże wzorcowy standard sposobu regulowania mechanizmów ochrony klienta usług finansowych (Rutkowska-Tomaszewska, 2013b) i wprowadzania zróżnicowanego jego poziomu i zakresu, w zależności od kategorii chronionego podmiotu, od tego czy jest nim konsument, czy inny użytkownik nim niebędący.

Dwa kolejne artykuły poświęcono istotnej dla prawa konsumenckiego problematyce ochrony przez informację kredytobiorcy-konsumenta na etapie przedkontraktowym.

Zagadnienie obowiązków informacyjnych i prawa konsumenta do informacji na rynku finansowym (Mikłaszewicz, 2008; Węgrzyn, 2012; Mokrysz-Olszyńska, 2009; Lefevre i Chapman, 2017; Rutkowska-Tomaszewska, 2009; Rutkowska-Tomaszewska, 2019b) jest sprawą niezwykle doniosłą i wciąż aktualną, zwłaszcza w odniesieniu do konsumenckich usług kredytowych (Pawłowska-Szawara, 2020; Rutkowska-Tomaszewska i Paleczna, 2018; Czechowska, 2020). Informacje na rynku usług finansowych mają duże znaczenie dla klientów (Nausution, Nausution i Saidin, 2020) i wpływają na podejmowanie właściwych decyzji, mających wpływ na ekonomiczną sytuację konsumenta. W prawodawstwie UE ochrona prawa konsumenta do informacji, także na rynku usług finansowych, jest jednym z ważniejszych sposobów zabezpieczania jego interesów i podstawową ideą ochrony konsumenta, a unijna polityka w tym obszarze oparta jest na paradygmacie przejrzystości (*transparency*), wyrażającym się w tworzeniu warunków dla swobodnego wyboru i podejmowania decyzji konsumenckich (Rutkowska-Tomaszewska, 2013a). Nacisk kładziony jest na sposób formułowania tekstów przeznaczonych dla przeciętnego odbiorcy, by był on czytelny, przejrzysty, zrozumiały (Rutkowska-Tomaszewska, 2019b; Rutecka-Góra i in., 2020), a poza tym – istotna jest także forma graficzna i rozplanowanie przestrzenne (Mikłaszewicz, 2008; Tereszkiwicz, 2015).

Intensyfikacja ochrony informacyjnej wywołuje wiele problemów. Szczególnie naganne, a jednocześnie nagminne, jest wprowadzanie w błąd w odniesieniu do odpłatności poprzez stwarzanie pozoru, że usługa finansowa jest darmowa, podczas gdy w rzeczywistości tak nie jest (Rutkowska-Tomaszewska, 2014). Przeciętny konsument informowany jest jedynie o korzyściach wynikających z oferowanej usługi finansowej, z pominięciem informacji o zagrożeniach i rodzajach ryzyka z nią związanych, przekazywanych często w nieprzejrzysty, niekompletny i niejasny sposób (Rutkowska-Tomaszewska i Paleczna, 2018). Pracownicy instytucji finansowych i pośrednicy, motywowani osiągnięciem korzyści majątkowej w sposób nieetyczny i niezgodny z prawem, oferują i sprzedają usługi finansowe niedostosowane do potrzeb konsumentów pomimo posiadanych, niezweryfikowanych informacji (lub ich braku) o ich sytuacji finansowej, rodzinnej i zawodowej (Rutkowska-Tomaszewska, 2020a).

Nawet dobrze poinformowany konsument nie zawsze podejmuje racjonalne decyzje ze względu na niedostateczną wiedzę, a także inne czynniki wskazywane przez specjalistów ekonomii behawioralnej (Rutkowska-Tomaszewska, 2020). Dlatego nie ma on możliwości pełnej oceny ryzyka wynikającego z nabycia określonego produktu. Podjęcie racjonalnej decyzji może być także niemożliwe ze względu na sytuację ekonomiczną samego konsumenta, który może być zmuszony z przyczyn zdrowotnych, finansowych lub społecznych do przyjęcia określonej oferty, nie mając *de facto* wyboru (Rutkowska-Tomaszewska, 2016).

Konsument z jednej strony jest niedostatecznie informowany, z drugiej zaś – nie można go „zarzucić” lawiną informacji, których nie będzie w stanie przyswoić, a tym bardziej wykorzystać

z powodu braku ich zrozumienia (Rutkowska-Tomaszewska, 2016). Rozbudowane obowiązki informacyjne instytucji finansowych, wskazane przez ustawodawcę mogą być sprzeczne z wymogiem ich przejrzystości i zrozumienia dla konsumentów, a nawet powodować swoistą konkurencję i wątpliwość, który wymóg jest „ważniejszy” (Dziedzic, 2019). Informowanie konsumenta o treści umowy o usługę finansową będzie skutecznym sposobem jego ochrony tylko wówczas, gdy informacja ta w każdym przypadku będzie dla niego zrozumiała i będzie mógł na jej podstawie podjąć racjonalną decyzję co do zawarcia umowy (Campbell, 2016), tym samym będą dla niego zarówno umowa, jak i usługa odpowiednie (Rutkowska-Tomaszewska, 2019b).

Stąd też, w niniejszym numerze IKAR-a obowiązkom informacyjnym w odniesieniu do usług finansowych poświęcone są dwa artykuły. Prezentują one zagadnienie w kontekście teorii asymetrii informacyjnej i idei ochrony konsumenta przez informację, właściwego przygotowania konsumentów/kredytobiorców do świadomego uczestnictwa na rynku konsumenckich usług kredytowych i wyposażenia ich w odpowiednie mechanizmy oraz wiedzę na temat istoty tej usługi, ryzyka i kosztów z nią związanych, a także jego uprawnień. Jeden z nich, autorstwa Piotra Gałązki, przedstawia przedkontraktowe obowiązki informacyjne w świetle projektu nowej dyrektywy o kredycie konsumenckim¹⁹ i dotychczasowych regulacji unijnych²⁰, wskazując na powody ich uchwalenia, także wynikające z szerokiej obecności na rynku kredytów konsumenckich nowych technologii. Autor analizuje treść przepisów projektu dyrektywy w odniesieniu do zakresu przedkontraktowego obowiązku informacyjnego kredytodawcy i dokonuje porównania z obowiązującymi wciąż przepisami dyrektywy 2008/48 w tym zakresie, oceniając je pod kątem słuszności oraz skuteczności realizacji celów nowego projektu dyrektywy oraz wcześniejszych zapowiedzi Komisji Europejskiej jako projektodawcy. Natomiast Michał Walczak opisuje przedkontraktowe obowiązki informacyjne kredytodawcy – ale wobec kredytobiorców, którymi zazwyczaj są osoby starsze poszukujące dodatkowych dochodów po zaprzestaniu aktywności zawodowej wobec niewystarczających kwot świadczeń emerytalnych. Autor analizuje regulacje zawarte w ustawie o odwróconym kredycie hipotecznym²¹, normujące przedkontraktowe obowiązki informacyjne kredytodawcy wobec potencjalnego kredytobiorcy (które ograniczają się w zasadzie do przekazania formularza informacyjnego) i dokonuje ich oceny, także w kontekście ich odpowiedzialności wobec kredytobiorców.

W takim świetle prezentowane są w tym numerze iKAR-a obowiązki informacyjne kredytodawców wobec konsumentów, w tym także na etapie przedkontraktowym, które znajdują odzwierciedlenie w najnowszych regulacjach prawnych. Przepisy dotyczące usług finansowych nakładają na instytucje finansowe (kredytodawców) coraz bardziej rozbudowywane obowiązki informacyjne wobec konsumenta, który stoi w obliczu dużej trudności przyswojenia i zrozumienia „natłoku” informacji. Analiza orzecznictwa sądów i działań podejmowanych przez organy ochrony (Prezesa UOKiK i RzF) wskazuje na dużą skalę nadużyć w tym obszarze, a przez to niewielką skuteczność przepisów prawa nakładających obowiązki informacyjne (Rutkowska-Tomaszewska i Paleczna, 2018; Rutkowska-Tomaszewska, 2019b). Oznacza to, że idea ochrony konsumenta przez informację może być iluzoryczna i jest także podważana przez środowisko praktyki rynkowej.

¹⁹ Wniosek Komisji Europejskiej – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie kredytów konsumenckich, Bruksela, 30.06.2021 r., COM(2021) 347 final, 2021/0171 (COD), opracowany zgodnie z Komunikatem Komisji Europejskiej do Parlamentu Europejskiego i Rady – Nowy program na rzecz konsumentów – Poprawa odporności konsumentów na potrzeby trwałej odbudowy, Bruksela, 13.11.2020 r., COM(2020) 696 final.

²⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. Urz. UE L nr 133 z 22 maja 2008 r., s. 66–92).

²¹ Ustawa z dnia 23 października 2014 r. o odwróconym kredycie hipotecznym (t.j. Dz.U. 2016, poz. 786 z późn. zm.).

Podstawą unijnej ochrony konsumenta był dotychczas paradygmat przejrzystości informacji uzasadniony koniecznością stworzenia warunków swobody podejmowania decyzji konsumenckich, bez zakłóceń ze strony nieuczciwych praktyk handlowych. Informacje mają być kompletne, adekwatne, przedstawione w sposób zrozumiały, jasny i przejrzysty, dostarczone w odpowiednim czasie zarówno przed, jak i w trakcie zawierania umowy (Rutkowska-Tomaszewska, 2019b). Rozwiązania te okazały się jednak niewystarczające, wzmocniono je przez obligatoryjne wyjaśnienia (obowiązek asysty) oraz wymóg zamieszczania ich w jednolitych dla wszystkich państw unijnych formularzach, odzwierciedlających przekazywane kredytobiorcom dane (Rutkowska-Tomaszewska, 2019b).

Aby informacja udzielona przez zobowiązaną do tego instytucję finansową przyniosła właściwy, odpowiedni czy oczekiwany skutek w postaci racjonalnej decyzji, potrzebny jest wystarczający poziom wiedzy lub świadomości finansowej konsumenta/klienta, który pozwala ocenić proponowaną ofertę finansową w kontekście potencjalnych nie tylko zalet, lecz także zagrożeń (Agarwal i Bos, 2019; Rutkowska-Tomaszewska, 2020). Przykłady niepożądanych, wprowadzających w błąd działań to chociażby: łączenie umów w pakiety, uzależnienie zawarcia umowy od skorzystania z innych usług oferowanych przez kredytodawcę, obciążenie kredytobiorcy dodatkowymi kosztami w przypadku wcześniejszej spłaty lub wypowiedzenia umowy, brak informacji o RRSO czy planu spłaty kredytu (Ru i Schoar, 2020; Barker, 2020; Rutkowska-Tomaszewska, 2014; Rutkowska-Tomaszewska i Paleczna, 2018). W konsekwencji takich działań podejmowane są błędne decyzje.

W świetle ochrony prawa konsumenta do informacji, prosty i zrozumiały przekaz powinien stanowić podstawowy kanon prowadzenia polityki informacyjnej przez instytucje finansowe. Przejrzystości przekazu należy przestrzegać zarówno w dokumentach udostępnianych klientowi przed podpisaniem umów o konsumenckie usługi finansowe (na etapie przedkontraktowym), we wzorcach umownych (w tym tabelach opłat i prowizji), jak i w samych umowach. Dyrektywy unijne i krajowe przepisy podają wiele elementów dotyczących formy i treści przekazu, jednak nie zawsze określają wprost, na czym jasność i zrozumiałość tekstów informacyjnych miałyby polegać. Samo przekazywanie informacji, wypełnianie obowiązków informacyjnych poprzez przekazanie katalogu wymaganych informacji nie wystarcza (Rutkowska-Tomaszewska, 2019b). Równie ważna jest kwestia zrozumiałości i przejrzystości tych informacji adresowanych do konsumentów usług finansowych, zwłaszcza kredytowych (Rutkowska-Tomaszewska i Paleczna, 2018).

Wprowadzenie stanu pandemii COVID-19 oraz ograniczeń z nią związanych w odniesieniu do prowadzenia działalności gospodarczej i funkcjonowania gospodarki doprowadziło w wielu przypadkach do pogorszenia sytuacji finansowej gospodarstw domowych, i obniżenia zdolności regulowania zobowiązań o charakterze kredytowym, szczególnie przez osoby, które straciły pracę lub źródło utrzymania. Oznaczało to także wyzwanie dla funkcjonowania rynku konsumenckich usług kredytowych i konieczność podejmowania przez ustawodawców, organy ochrony, a nawet kredytodawców odpowiednich działań, których celem była ochrona i zapewnienie bezpieczeństwa szeroko rozumianych interesów konsumentów (Rutkowska-Tomaszewska, Stanisławska i Trinh, 2021).

Jest to na tyle palący problem, że w siódmym numerze IKAR-a, zostały mu poświęcone aż cztery z dziewięciu artykułów naukowych.

Pierwszym z nich jest artykuł autorstwa Krzysztofa Waliszewskiego, który z ogólnej perspektywy wskazuje na problemy ochrony konsumenta na rynku pożyczek pozabankowych w Polsce

w czasie pandemii COVID-19 i funkcjonowania tego rynku. Autor dokonał w nim analizy działań zmierzających do zapewnienia tej ochrony w wymiarze rzeczywistym przed zubożeniem w czasie pandemii, zwłaszcza w kontekście zaostrzenia regulacji antylichwiarskich dotyczących kredytu konsumenckiego i negatywnego wpływu na rynek pożyczkowy, z jednoczesnym dynamicznym wzrostem zainteresowania usługami lombardów. Zaproponował także pożądane zmiany i kształt dalszej regulacji sektora pożyczkowego w Polsce wraz z próbą oceny ich wpływu na ten sektor.

W kolejnym artykule Edyty Rutkowskiej-Tomaszewskiej i Artura Zwalińskiego zaprezentowano instytucję tzw. „wakacji kredytowych” zarówno tych komercyjnych proponowanych przez banki, jak i tych ustawowych – zawieszenia wykonywania umowy kredytowej, wprowadzonych na podstawie ustawy nowelizującej ustawę COVID-19²², z uwagi na niewystarczającą ofertę rynkową w tym zakresie. Autorzy dokonali ich oceny z perspektywy praktyki Prezesa UOKiK i Rzecznika Finansowego, przez pryzmat skarg i zgłoszeń konsumentów oraz działań podejmowanych przez te instytucje, w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami kredytodawców naruszających interesy konsumentów.

Szczególne rozwiązania w związku z pandemią COVID-19 wprowadzone w tzw. pakiecie antykrzysowym w zakresie pozaodsetkowych kosztów kredytów konsumenckich w celu ochrony kredytobiorców-konsumentów przed nadmiernym zadłużeniem się spowodowanym jej wystąpieniem prezentuje w swoim artykule Magdalena Paleczna. Autorka dokonała analizy przepisów ustanowionych w marcu 2020 r. w zakresie nowych i tymczasowych limitów pozaodsetkowych kosztów kredytu wprowadzonych odrębnie dla kredytów o okresie spłaty nieprzekraczającym i dłuższym niż 30 dni oraz przedstawiła stanowiska polskiego prawodawcy oraz branży pożyczkowej w tym obszarze.

W kolejnym artykule dotyczącym skutków COVID-19 w Polsce, Wanesa Choptiany prezentuje tę problematykę w kontekście nowelizacji przepisów o upadłości konsumenckiej. Autorka dokonuje analizy zmienionych przepisów dotyczących postępowań o ogłoszeniu upadłości konsumenckiej oraz wskazuje na początki ich funkcjonowania przypadające na okres trwania pandemii i dużych ograniczeń gospodarczych. Artykuł składa się z dwóch części: dogmatycznej i empirycznej, w ramach których przedstawione zostały nowo obowiązujące i planowane przepisy dotyczące ogłaszania upadłości konsumenckiej oraz statystyki i raporty w tym zakresie, gdyż celem Autorki było zbadanie czy wprowadzone przepisy sprawiły, że upadłość konsumencka stała się bardziej dostępną i wydolną instytucją, która umożliwiła dłużnikom w kryzysowych sytuacjach finansowych egzekwowanie ich ochrony.

Zachęcam również Czytelników do zapoznania się z zamieszczoną w tym numerze recenzją niezwykle ciekawej, znacząco wzbogacającej literaturę przedmiotu, monografii mającej istotną wagę dla problematyki ochrony konsumenta na rynku finansowym. Publikacja Grażyny Szustak, Witolda Gradonia i Łukasza Szewczyka pt.: „Ochrona nieprofesjonalnego rynku finansowego” jest nie bez znaczenia nie tylko dla dorobku nauk ekonomicznych, lecz także dla doktryny nauk prawnych, zwłaszcza w obszarze konsumenckiego prawa rynku finansowego, z uwagi na niezwykle

²² Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19 (Dz.U. 2020, poz. 1086 ze zm.).

istotne dla tworzenia i stosowania prawa rynku finansowego podejście behawioralne, czerpiące z osiągnięć ekonomii i psychologii.

Recenzentka, profesor Iwona Dorota Czechowska, podkreśliła jej walory wynikające z kompleksowego podejścia do tej problematyki. Zaprezentowano w niej łącznie problemy i mechanizmy działania dotyczące różnych segmentów rynku finansowego, przedstawiane zazwyczaj w odrębnych publikacjach, z uwzględnieniem także zastosowania na tym rynku nowych technologii i problemu cyberbezpieczeństwa oraz kwestii klientów z pośrednikami na rynkach finansowych w czasie zagrożenia pandemią koronawirusa COVID-19, poprzez opis działań banków podejmowanych w celu poprawy sytuacji klientów czy charakterystykę pakietu KNF.

Dokonany przegląd problematyki poruszanej w artykułach zamieszczonych w tegorocznym siódmym numerze IKAR-a wskazuje na jej aktualność, żywotność i doniosłość dla teorii, ale również dla praktyki, wpisuje się ona także w bieżące tendencje regulacyjne i wyzwania w zakresie stosowania i egzekwowania prawa ochrony konsumenta usług finansowych, zmierzające do zapewnienia skutecznej ochrony konsumentom na rynku finansowym, poprzez efektywny nadzór nad praktykami rynkowymi instytucji finansowych i przeciwdziałanie nadużyciom zmierzający również do zapobiegania ryzyku braku zgodności i efektywnej polityki *compliance* w instytucjach finansowych w tym obszarze.

Ta krótka prezentacja treści artykułów zamieszczonych w tym numerze pozwala na stwierdzenie, że spora ich część dotyczy aktualnych problemów związanych z dynamicznym procesem rozwoju nowych technologii na rynku usług finansowych wraz z koniecznością zapewnienia skutecznej ochrony konsumentom korzystającym z innowacyjnych usług finansowych, a także w związku z wprowadzeniem i trwaniem stanu pandemii COVID-19 i negatywnymi jego skutkami dla konsumenta na rynku usług finansowych.

Wszystkim Czytelnikom życzę ciekawej lektury i mam nadzieję, że poruszane w tym numerze problemy będą nadal żywotne i staną się inspiracją do dalszych, nie mniej ciekawych rozważań naukowych i poszukiwań badawczych, doniosłych nie tylko z teoretycznego punktu widzenia, w celu podejmowania coraz bardziej skutecznych działań zmierzających do zapewnienia realnej i efektywnej ochrony uczestników nowoczesnego rynku usług finansowych. Wypada mieć także nadzieję, że staną się one pomocnym narzędziem dla praktyki stosowania przepisów konsumenckiego prawa rynku finansowego przez organy ochrony konsumenta na rynku finansowym, w tym dla sądownictwa, ale także dla instytucji finansowych zobowiązanych do ich przestrzegania. Życzeniem byłoby także, by ten numer IKARA-a okazał się przydatny nie tylko w procesie dydaktycznym, ale spotkał się również z zainteresowaniem i był wykorzystywany przez szeroko rozumianą praktykę tworzenia i stosowania prawa rynku finansowego, w tym zwłaszcza prawa ochrony konsumenta usług finansowych.

Wrocław, 28 grudnia 2021 r.

dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, prof. UW
Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego
<https://orcid.org/0000-0001-9359-7034>

Bibliografia

- Agarwal, S. i Bos, M. (2019). *Rationality in the consumer credit market: choosing between alternative and mainstream credit*. Handbook of US Consumer Economics. Academic Press.
- Banasiński, C. i Bychowska, M. (2015). Między efektywnością administracji a pewnością sytuacji prawnej przedsiębiorców (uwagi do ustawy z 5.8.2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego). *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, (5).
- Barker, A. (2020). Measuring consumer detriment and the impact of consumer policy: Feasibility study. *OECD Digital Economy Papers* No. 293. <https://doi.org/10.1787/0c2e643b-en>.
- Campbell, J.Y. (2016). Restoring rational choice: The challenge of consumer financial regulation. *American Economic Review*, 106(5), 1–30.
- Cichorska, J. (2017). Misselling, czyli sprzedaż niepotrzebnych instrumentów finansowych i jej skutki. Stan prawny w Polsce i Wielkiej Brytanii. *Rozprawy Ubezpieczeniowe*, 24(2).
- Czechowska, I.D. (2020). Ochrona konsumentów rynku bankowego poprzez informacje w perspektywie reklamacji. W: E. Rutkowskiej-Tomaszewskiej, W. Kwaśnickiego (red.), *Ekonomia jako dyscyplina naukowa i kierunek kształcenia. Aktualne trendy i pożądane zmiany*. Warszawa: Difin.
- Czechowska, I.D. i Zatoń, W. (2018). Problemy klientów usług finansowych oraz ich uwarunkowania. *Bank i Kredyt*, 49(3), 289–320.
- DKN. (2019). Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta. Raport. Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym, Warszawa, wrzesień. Pozyskano z: https://rf.gov.pl/pdf/DKN_Raport_nieprawidlowosci_wrzesien2019.pdf.
- Domurath, I. (2013). The Case for Vulnerability as the Normative Standard in European Consumer Credit and Mortgage Law – An Inquiry into the Paradigms of Consumer Law. *Journal of European Consumer and Market Law*, 3.
- Dziedzic, M. (2019). Rola obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy wobec konsumenta w sferze usług finansowych. W: J. Monkiewicz, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona konsumenta na polskim i międzynarodowym rynku finansowym*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Fedorowicz, M. (2019). Ochrona konsumenta w kontekście działań unijnych organów nadzoru nad rynkiem finansowym. W: J. Monkiewicz, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona konsumenta na polskim i międzynarodowym rynku finansowym*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Frączek, B. i Mitręga-Niestrój, K. (2015). Regulacyjno-instytucjonalne ramy ochrony konsumentów na rynku usług finansowych – wybrane doświadczenia międzynarodowe. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, (2), 5–15.
- Gałązka, P. (2019). Dyrektywa o kredycie konsumenckim – konsultacje rozpoczęte, 21.01.2019 r., AleBank.pl. Pozyskano z: <https://alebank.pl/dyrektywa-o-kredycie-konsumentenckim-konsultacje-rozpoczete/> (29.05.2020).
- Ganczar, M. (2016). Misselling – nowa praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów w świetle nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2015 r. W: M. Czarnecka, T. Skoczny (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*. Warszawa: C.H. Beck.
- Helios, J. (2013). Publicyzacja prawa prywatnego – Prywatyzacja prawa publicznego w kontekście rozważań nad prawem europejskim. *Acta Universitatis Wratislaviensis*, 3502, *Przegląd Prawa i Administracji*, XCII.
- Lefevre, A. i Chapman, M. (2017). Behavioural economics and financial consumer protection. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, 42. OECD Publishing, Paris. <http://doi.org/10.1787/0c8685b2-en>.

- Leyshon, A., Thrift, N. i Pratt, J. (1998). Reading Financial Services: Texts, Consumers, and Financial Literacy. *Environment and Planning D: Society and Space*, 16(1), 29–55.
- Lipowicz, I. (2015). Nowe wyzwania w zakresie ochrony praw obywateli i przedsiębiorców na rynku usług finansowych. W: A. Tarwacka (red.), *Iura et negotia. Księga Jubileuszowa z okazji 15-lecia Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Mikłaszewicz, P. (2008). *Obowiązki informacyjne w umowach z udziałem konsumentów na tle prawa Unii Europejskiej*. Warszawa: Biblioteka Sądowa, Oficyna a Wolters Kluwer business.
- Mokrysz-Olszyńska, A. (2009). Europejska strategia ochrony konsumenta przez informację. W: A. Janik (red.), *Studia i rozprawy. Księga jubileuszowa dedykowana profesorowi Andrzejowi Całusowi*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH.
- Monkiewicz, J. i Monkiewicz, M. (2015). Tendencje rozwoju ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeniowym. Nowe koncepcje i rozwiązania. *Rozprawy Ubezpieczeniowe*, (18).
- Nasution, A.H., Nasution, B. i Saidin, O.K. (2020). Transparency standards and information disclosure of bank business activities. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 452(1).
- Nieborak, T. (2016). *Tworzenie i stosowanie prawa rynku finansowego a proces ekonomizacji prawa*. Poznań: Wydawnictwo Uniwersytetu A. Mickiewicza w Poznaniu.
- Orlicka, J. (2015). Zakaz stosowania klauzul abuzywnych i zakaz missellingu w znowelizowanej ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. *Prawo Asekuracyjne*, 4(85).
- Pawłowska-Szawara, E. (2020). *Asymetria informacji na rynku bankowych kredytów konsumenckich w Polsce*. Warszawa: Difin.
- Rozkrut, D. (2017). Zjawiska i procesy kształtujące rozwój społeczeństwa informacyjnego i gospodarki cyfrowej w Polsce. W: K. Flaga-Gieruszyńska, J. Gołaczyński, D. Szostek (red.), *E-obywatel. E-sprawiedliwość. E-usługi*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
- Ru, H. i Schoar, A. (2020). Do credit card companies screen for behavioral biases. *BIS Working Papers*, 842.
- Rutecka-Góra, J. i Rutkowska-Tomaszewska, E. (2021). Oprocentowanie i opłaty oraz zasady ich ustalania i zmian w bankowych wzorcach umów o indywidualne produkty emerytalne w kontekście stosowania w nich niedozwolonych klauzul umownych. *Wiadomości Ubezpieczeniowe*, (3), 33–57. <https://doi.org/10.33995/wu2021.3.3>.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2009). *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*. Warszawa: ABC a Wolters Kluwer.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2013a). *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska/LEX.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2013b). Tendencje w zakresie regulacji prawnej usług finansowych w świetle ustawy o usługach płatniczych. W: J. Gliniecka i in. (red.), *System prawnofinansowy: Prawo finansowe wobec wyzwań XXI wieku*. Gdańsk, Warszawa: Uniwersytet Gdański, CeDeWu.pl.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2014). Manipulowanie informacją w zakresie odpłatności za usługi bankowe i prawne mechanizmy przeciwdziałania tym nadużyciom. W: W. Rogowski (red.), *Nowe koncepcje i regulacje nadzoru finansowego*. Kraków–Warszawa: Oficyna Allerhanda.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2015). Ochrona konsumenta w zakresie umów dotyczących usług finansowych na odległość w ustawie o prawach konsumenta legislacyjnych. W: D. Karczewska, M. Namysłowska, T. Skoczny, *Ustawa o prawach konsumenta*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.

- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2016). Usługi finansowe – dobrodziejstwo i (czy) zagrożenie dla konsumentów? Czy ochrona konsumenta usług finansowych jest obecnie efektywna i wystarczająca? W: M. Jagielska, E. Sługocka-Krupa, K. Podgórski (red.), *Ochrona konsumenta na rynku usług*. Warszawa: Wydawnictwo CH Beck.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2018). Zaufanie do rynku finansowego i instytucji finansowych jako przedmiot ochrony prawnej (kilka uwag na tle nadużyć instytucji finansowych wobec klientów). *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, (9/2), 15–28. Pozyskano z: <http://piz.san.edu.pl/docs/e-XIX-9-2.pdf#page=16>.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2019a). Czy struktura instytucjonalna ochrony konsumenta na rynku usług finansowych wymaga zmian? *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, (11), 15–23. <https://doi.org/10.33226/0137-5490.2019.11.3>.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2019b). Idea ochrony konsumenta przez informację na rynku usług finansowych: dokąd zmierza (powinna zmierzać?). W: E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Informacja na rynku usług finansowych*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020). Aktualne trendy i wyzwania w zakresie ochrony konsumenta na rynku finansowym: dokąd zmierza (powinna zmierzać) ochrona konsumenta?: kilka wybranych uwag. W: E. Rutkowskiej-Tomaszewskiej, W. Kwaśnickiego (red.), *Ekonomia jako dyscyplina naukowa i kierunek kształcenia. Aktualne trendy i pożądane zmiany*. Warszawa: Difin.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020a). Misselling i inne nadużycia wobec konsumentów na rynku usług finansowych. W: A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Nadużycia wobec konsumentów na rynku finansowym: wykrywanie, przeciwdziałanie, zapobieganie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020b). FinTech: conceptual and regulatory problems: some introductory remarks. W: E. Bani, B. Pachuca-Smulska, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Public and private law and the challenges of new technologies and digital markets. Vol. 2. Legal aspects of Fintech*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020c). Prawo ochrony konsumenta usług finansowych w świetle założenia racjonalnego ustawodawcy: kilka wybranych uwag. *Acta Universitatis Wratislaviensis. Przegląd Prawa i Administracji*, 120(2). <https://doi.org/10.19195/0137-1134.120.85>.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. i Choptiany, W. (2020). Supervision of the Polish Financial Supervision Authority over non-domestic entities on the consumer credit market in Poland and borrower protection. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, (8), 26–35. <https://doi.org/0000-0002-8710-5870>.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. i Paleczna, M. (2018). Idea odpowiedzialnego kredytowania na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w Polsce. *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, 6(7). <https://doi.org/10.7172/2299-5749.IKAR.6.7.3>. Pozyskano z: <https://ikar.wz.uw.edu.pl/images/numery/53/38.pdf>.
- Rutkowska-Tomaszewska, E., Stanisławska, M. i Trinh, H.T. (2021). Legal instruments to support borrowers (consumers and entrepreneurs) in connection with the COVID-19 pandemic in Poland, and Vietnam. *Białostockie Studia Prawnicze*, 26(4), 179–212.
- Sroczyński, J. (2016). Misselling: nowy rodzaj zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, 4, 26–30.
- Tereszkiewicz, P. (2015). *Obowiązki informacyjne w umowach o usługi finansowe. Studium instrumentów ochronnym w prawie prywatnym i prawie unijnym*. Warszawa: Wolters Kluwer business/LEX.

- Wachnicka, A. (2019). Rozwój rynku FinTech a problematyka ochrony konsumentów. W: J. Monkiewicz, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona konsumenta na polskim i międzynarodowym rynku finansowym*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Węgrzyn, J. (2012). Prawo konsumenta do informacji na przykładzie kredytu konsumenckiego – aspekty konstytucyjnoprawne. *Przegląd Prawa Konstytucyjnego*, 3(11).
- Zieliński, A. (2006). Cywilnoprawne aspekty godzenia interesu indywidualnego z interesem publicznym. W: M. Wyrzykowski (red.), *Prawa stają się prawem. Status jednostki a tendencje rozwojowe prawa*. Warszawa: Liber.