

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych ze szczególnym uwzględnieniem rynku usług bankowych na przykładzie wybranych najnowszych decyzji Prezesa UOKiK

Spis treści

- I. Uwagi wstępne
- II. Pojęcie i charakterystyka usług finansowych
- III. Pojęcie i przesłanki uznania praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i skutki ich stosowania
- IV. Posługiwanie się niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru w zakresie świadczenia usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK
- V. Naruszanie obowiązków informacyjnych w zakresie świadczenia usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK
- VI. Nieuczciwe praktyki rynkowe na rynku usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK
- VII. Inne przykłady praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK
- VIII. Podsumowanie

Streszczenie

W niniejszym opracowaniu poddano analizie najnowsze decyzje Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wydanych w latach 2013–2014 wobec podmiotów, których działalność gospodarcza polega na świadczeniu usług finansowych, w tym bankowych, a przede wszystkim kredytodawców udzielających kredytu konsumenckiego, także tych, którzy nie podlegają nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego. Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie nieprawidłowości związanych, jak pokazała analiza wskazanych decyzji Prezesa UOKiK, z udzielaniem kredytów konsumenckich, a kwalifikowanych jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Słowa kluczowe: usługi finansowe (*financial services*); usługi bankowe (*banking services*); regulacje konsumenckie; kredyt konsumencki; praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów; niedozwolone klauzule umowne; obowiązki informacyjne; nieuczciwe praktyki rynkowe; nieuczciwa reklama

* Dr hab. nauk prawnych, Katedra Prawa Finansowego, Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; erutkowska@prawo.uni.wroc.pl.

I. Uwagi wstępne

Usługi finansowe charakteryzują się wyraźnie zwiększonym (w porównaniu z innymi) ryzykiem ekonomicznym i zagrożeniem naruszania interesów konsumentów będących nieprofesjonalnymi uczestnikami rynku finansowego. Związane jest to z ich cechami, takimi jak duży stopień trudności i skomplikowania tych usług, spowodowany często pakietowym charakterem, deficyt informacji i transparentności. Specyfika usług finansowych, w tym usług bankowych, powoduje, że konsument – zwłaszcza w relacjach z instytucjami finansowymi – jest narażony na różne niedozwolone praktyki podmiotu wykorzystującego jego słabszą pozycję.

Zachowania banków, podobnie jak i innych instytucji finansowych oferujących usługi finansowe, mimo wprowadzanych obowiązków informacyjnych, zakazu wprowadzania w błąd oraz emitowania nieuczciwych reklam, stosowania w umowach z konsumentami niedozwolonych klauzul umownych, często dalekie są od uczciwych i przejrzystych. Jak wynika z przeprowadzanych kontroli UOKiK, a także różnych „interwencji” Komisji Nadzoru Finansowego (organu nadzoru nad rynkiem finansowym, któremu nie podlegają wszystkie instytucje finansowe) oraz sprawozdań i raportów z kontroli nie zawsze są zgodne z prawem, o czym świadczy także nie tylko stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, lecz także skala tych naruszeń.

Publicznoprawny nadzór merytoryczny nad przestrzeganiem regulacji konsumenckich, w tym także w odniesieniu do usług finansowych, sprawuje w Polsce Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, czego przejawem jest postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i możliwość wydania decyzji. W niniejszym opracowaniu poddano analizie najnowsze decyzje Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wydanych w latach 2013–2014 wobec podmiotów, których działalność gospodarcza polega na świadczeniu usług finansowych, w tym bankowych, a przede wszystkim kredytodawców udzielających kredytu konsumenckiego, także tych, którzy nie podlegają nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego. Analizując obecną sytuację, należy wskazać, że pomimo odpowiednich uregulowań prawnych, duża część oferowanych przez banki i inne instytucje usług finansowych, zwłaszcza w zakresie udzielania kredytu konsumenckiego, narusza postanowienia dotyczące zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym nieuczciwych praktyk. Naruszenia te dotyczą w większości informacji o odpłatności (prowizji, opłat, oprocentowania) za świadczone usługi. W szczególności przybierają one formę nieujawniania informacji o wszystkich kosztach, jakie musi ponieść klient, ukrywania takich informacji oraz konstruowania reklam wprowadzających w błąd. Zarzuty dotyczą również stosowania przez te podmioty postanowień wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych, naruszania obowiązków informacyjnych i innych przepisów ustaw konsumenckich, zwłaszcza ustawy o kredycie konsumenckim, oraz wprowadzających w błąd reklamach.

II. Pojęcie i charakterystyka usług finansowych

Pojęcie usług finansowych jest kluczowe dla identyfikowania i rozróżniania szeroko rozumianych instytucji finansowych¹, czemu wyraz dyrektywy sektorowe dotyczące rynku finansowego,

¹ Szerzej na temat pojęcia instytucji finansowej patrz: E. Fojcik-Mastalska, *Instytucja finansowa i instytucja kredytowa w projekcie nowelizacji Prawa bankowego*, „Prawo Bankowe” 2001, nr 5.; M. Fedorowicz, A. Zalcewicz, *Pojęcie „instytucja finansowa” na gruncie europejskiego i polskiego prawa bankowego*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2010, nr 8, s. 18–22 i powoływana tam literatura.

które wskazują rodzaje wykonywanych, dozwolonych usług finansowych, a dopiero później przyporządkowują im dany rodzaj instytucji (np. instytucje kredytowe, inwestycyjne, ubezpieczeniowe). Na gruncie prawa unijnego usługi finansowe tradycyjnie dzieli się na: bankowe, inwestycyjne oraz ubezpieczeniowe. W praktyce, ze względu na zmiany w charakterze działania instytucji finansowych, polegające na łączeniu trzech typów działalności finansowej w ramach tzw. konglomeratów finansowych, oraz zachodzące zmiany na rynku finansowym te granice się zacierają.

Regulacja unijna, a w ślad za nią krajowa, usług finansowych ma z jednej strony charakter publicznoprawny, gdyż nie reguluje konstrukcji cywilistycznej umów o określone usługi, ale wskazuje na rodzaj usług podlegających reglamentacji prawnej i jednocześnie wymagających zezwolenia publicznoprawnego. Z drugiej strony, coraz częściej rozbudowywana jest regulacja cywilnoprawna dotycząca konstrukcji cywilistycznej umów o określone usługi finansowe ze względu na potrzebę ochrony klienta, a zwłaszcza konsumenta (dotyczy to zwłaszcza kredytu konsumenckiego, usług płatniczych, usług inwestycyjnych).

Mimo że prawo Unii Europejskiej, podobnie jak prawo krajowe, posługując się pojęciem „usługa finansowa”, nie definiuje go, przynajmniej w tradycyjny sposób, to jednak w różnych aktach normatywnych można odnaleźć katalogi czynności, które w dużym stopniu odpowiadają intuicyjnemu rozumieniu usług finansowych. Po raz pierwszy na gruncie prawa definicję legalną usług finansowych ustanowiła dyrektywa 2002/65², zgodnie z którą usługa finansowa oznacza jakąkolwiek usługę bankową, kredytową, ubezpieczeniową, inwestycyjną, emerytalną (rentową) lub płatniczą. Warto wspomnieć, że dyrektywa 2011/83³ w art. 2 pkt 12 definiuje usługę finansową⁴ identycznie jak dyrektywa 2002/65. Zgodnie z obowiązującym prawem UE usługami finansowymi są więc określone rodzaje aktywności instytucji finansowych (tj. kredytowych, ubezpieczeniowych, inwestycyjnych i płatniczych) na rynku usług finansowych. Takie ujęcie usług finansowych nie koliduje w żaden sposób z przewodnią ideą unijnych regulacji, zgodnie z którą w pierwszej kolejności należy wskazać katalog usług finansowych, a następnie – na podstawie tego katalogu – wyodrębnić typy instytucji finansowych przez przypisanie im określonych zespołów czynności (usług), które wyrażają ich specyfikę i odpowiadają ich ustawowym i statutowym zadaniom⁵.

Pomijając różnice w definiowaniu usługi finansowej⁶, występujące w doktrynie, na potrzeby niniejszego opracowania przyjmuje się definicję szeroką, która za usługę finansową uznaje usługę świadczoną przez podmiot działający w sektorze usług finansowych (pośrednika finansowego), wiążącą się z inwestowaniem lub pozyskiwaniem środków pieniężnych, a także z zapewnieniem odpowiedniego przepływu środków pieniężnych między uczestnikami rynku finansowego⁷. Usługa ta może być świadczona klientom zarówno przez instytucję ją kreującą, jak i przez instytucję

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.09.2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE L 271 z 09.10.2002, s. 16).

³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z 25.10.2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, s. 64).

⁴ Definicja ta jest istotna, ponieważ usługi finansowe i umowy o świadczenie tych usług zostały wyłączone z ochrony przewidzianej w tej dyrektywie. W jej art. 3 ust. 3 wskazano, że nie ma ona zastosowania do umów dotyczących usług finansowych, które są zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, co wyraźnie sugeruje odrębność tych usług i potrzebę szczególnej regulacji w tym zakresie. Jest to rozwiązanie odmienne od wprowadzonego poprzednią dyrektywą dotyczącą umów poza lokalem, która usług finansowych nie wyłączała z ochrony.

⁵ E. Fojcik-Mastalska, *Prawo bankowe Unii Europejskiej. Mechanizmy i zakres harmonizacji*, Unimex, Wrocław 1996, s. 169.

⁶ Szerzej na temat katalogu usług finansowych i ich regulacji oraz sposobu definiowania tego pojęcia patrz: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2013, s. 56–68.

⁷ Do tak zdefiniowanej usługi finansowej zaliczyć można: depozyt, kredyt, umowę ubezpieczenia, jednostkę funduszu inwestycyjnego, polecenie przelewu bądź produkt zintegrowany. Szerzej: M. Iwanicz-Drozdowska, *Bezpieczeństwo rynku usług finansowych. Perspektywa Unii Europejskiej*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2008, s. 15 i n.

wyłącznie pośredniczącą w zawieraniu transakcji (np. firmę doradztwa finansowego). Biorąc pod uwagę całość regulacji – zarówno prawa unijnego, jak i krajowego – dotyczących usług finansowych, niezależnie od podejmowanych prób definiowania usług finansowych, uwzględniając tradycyjny podział rynku finansowego na segmenty (sektory), można przyjąć, że usługi te obejmują usługi bankowe⁸, ubezpieczeniowe⁹, inwestycyjne¹⁰ i płatnicze¹¹. Ogólnie można więc zdefiniować usługi finansowe jako usługi świadczone przez instytucje finansowe, będące jednocześnie profesjonalnymi uczestnikami rynku finansowego, które w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczą usługi na rzecz zarówno podmiotów profesjonalnych, jak i nieprofesjonalnych uczestników rynku, w tym konsumentów¹².

W prawie polskim pojęcie usług finansowych pojawiło się w 2004 r. w rozdziale 2a u.o.n.p.k., dodanym nowelizacją z dnia 16 kwietnia 2004 r.¹³, która implementowała dyrektywę 2002/65. W związku z wprowadzeniem do ustawy o ochronie konsumentów rozdziału 2a „Szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych” prawny reżim ochrony konsumenta przewidziany w ustawie w odniesieniu do umów zawieranych na odległość ma także zastosowanie do umów konsumenckich, na podstawie których świadczone są usługi finansowe (art. 16a–16e u.o.n.p.k.). Zgodnie z art. 16a ust. u.o.n.p.k. usługami finansowymi są w szczególności: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego¹⁴, czynności ubezpie-

⁸ Czynności bankowe określane mianem usług bankowych lub kredytowych są tym, co decyduje o specyfice banków jako instytucji finansowych o charakterze kredytowym. Rolę taką odgrywają czynności bankowe *sensu stricto*, czyli te, które mogą być wykonywane wyłącznie przez banki (art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 4 z zastrzeżeniem ust. 5 pr. bank.). Katalog czynności bankowych zawarty w art. 5 pr. bank. nie jest jednolity. W ustępie 1 tego artykułu określono czynności bankowe *sensu stricto* (zwane też obiektywnymi lub naturalnymi), które ze względu na swój charakter mogą być wykonywane wyłącznie przez banki (są zastrzeżone dla banków), z zachowaniem przepisów ustawy Prawo bankowe, w granicach określonych przez statut banku (ust. 4). W ustępie 2 wymieniono czynności, które także są czynnościami bankowymi, ale tylko wtedy, gdy są wykonywane przez banki – por. W. Srokosz, *Charakter prawny czynności bankowych*, „Prawo Bankowe” 2002, nr 9; szerzej W. Srokosz, *Czynności bankowe zastrzeżone dla banków*, Branta, Bydgoszcz–Wrocław 2003.

⁹ Zgodnie z art. 3 ust. 3, 4 i 5 ustawa z 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. 2013 r., poz. 950, ze zm.) czynności ubezpieczeniowe to m.in.: zawieranie umów ubezpieczenia, umów reasekuracji lub umów gwarancji ubezpieczeniowych, a także wykonywanie tych umów, składanie oświadczeń woli w sprawach roszczeń o odszkodowanie lub inne świadczenia należne z tytułu tychże umów, ustalenie składek i prowizji należnych z tytułu zawieranych umów, o których mowa wyżej, ustanawianie w drodze czynności cywilnoprawnych zabezpieczeń rzeczowych lub osobistych, jeżeli są one bezpośrednio związane z zawieraniem tych umów, ocena ryzyka w ubezpieczeniach osobowych i ubezpieczeniach majątkowych oraz w umowach gwarancji ubezpieczeniowych, wypłacanie odszkodowań i innych świadczeń należnych z tytułu tych umów, lokowanie środków zakładu ubezpieczeń, ustalanie przyczyn i okoliczności zdarzeń losowych, ustalanie wysokości szkód i rozmiarów odszkodowań oraz innych świadczeń należnych uprawnionym z umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych, ustalenie wartości przedmiotu ubezpieczenia, czynności zapobiegania powstawaniu albo zmniejszania skutków wypadków albo zlecanie zawierania tychże umów uprawnionym pośrednikom ubezpieczeniowym, w rozumieniu ustawy z 22.05.2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. Nr 124, poz. 1154, ze zm.). Najogólniej można zdefiniować czynności ubezpieczeniowe jako czynności dotyczące działalności polegającej na ubezpieczeniu różnego rodzaju ryzyk. Szerzej na temat czynności i umów ubezpieczeniowych zob. art. 805 i n. k.c. oraz komentarz do tego artykułu: Z. Gawlik, A. Janiak, A. Kidyba, K. Kopaczyńska-Pieczniak, G. Kozieł, E. Niezbecka, T. Sokołowski, *Kodeks cywilny. Komentarz*, t. III, *Zobowiązania – część szczególna*, LEX/el. 2010; A. Brodecka-Chamera, Z. Brodecki, D. Fuchs, M. Glicz, B. Janyga, B. Kęszycka, K. Malinowska, J. Nawracała, M. Serwach, E. Sodolska, P. Sukiennik, E. Wieczorek, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Komentarz*, t. II, *Prawo o kontraktach w ubezpieczeniach. Komentarz do przepisów i wybranych wzorców umów*, LEX/el. 2010.

¹⁰ Usługi inwestycyjne świadczone są przez firmy inwestycyjne. Usługa maklerska to wykonywanie przez firmę inwestycyjną lub bank na rzecz klienta czynności wskazanych w art. 69 ust. 2 i 4 u.o.i.f., mieszczących się w pojęciu działalności maklerskiej (§ 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Finansów z 24.09.2012 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (Dz. U. z 2012 r., poz. 1078). Szerzej: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Obowiązki informacyjne firm inwestycyjnych świadczących usługi w ramach działalności maklerskiej wobec klientów detalicznych*, [w:] E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Regulacja MiFID – skutki prawne dla funkcjonowania rynku finansowego*, E-Wydawnictwo. Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa. Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2014, s. 75–106 i powoływana tam literatura.

¹¹ Zgodnie z art. 3 u.u.p. przez usługi płatnicze rozumie się działalność polegającą na: przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku; wykonywaniu transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub innego dostawcy (przez wykonywanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty) przy użyciu karty płatniczej lub podobnego instrumentu płatniczego (przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń); wykonywaniu transakcji płatniczych w ciężar środków pieniężnych udostępnionych użytkownikowi z tytułu kredytu, a w przypadku instytucji płatniczej – kredytu; wydawaniu instrumentów płatniczych; zawieraniu umów z przedsiębiorcami o przyjmowanie zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych; świadczeniu usługi przekazu pieniężnego; wykonywaniu transakcji płatniczych, w przypadku których zgoda płatnika na wykonanie transakcji udzielana jest przy użyciu urządzenia telekomunikacyjnego, cyfrowego lub informatycznego, a płatność przekazywana jest jedynie pośrednikowi między użytkownikiem zlecającym transakcję płatniczą a odbiorcą.

¹² E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta...*, s. 62.

¹³ Ustawa z 16.04.2004 r. o zmianie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niezbezpieczony (Dz. U. Nr 116, poz. 1204).

¹⁴ Zgodnie z art. 3 u.k.k. przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę o kredyt w wysokości nie większej niż 255 550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, którego kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia kredytu

czeniu, umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym¹⁵. Przepis ten przyjmuje więc katalog usług, nie podając definicji legalnej tego pojęcia, przy czym jest to katalog otwarty, o czym świadczy zwrot „w szczególności”. Jednoznaczne określenie zamkniętego katalogu usług finansowych, na gruncie prawa zarówno unijnego, jak i krajowego, nie jest możliwe, ponieważ katalog taki nie istnieje. Nie ma też jednolitych poglądów przedstawicieli nauki prawa w tym zakresie. Można bowiem przyjąć, że usługą finansową jest usługa świadczona przez instytucję finansową (*sensu largo*), a jej cechą charakterystyczną jest zwykle (choć nie zawsze) ścisły związek ze środkami pieniężnymi¹⁶.

Usługi finansowe stanowią istotny obszar zainteresowania prawa konsumenckiego, gdyż w bezpośrednich stosunkach z profesjonalną instytucją świadczącą usługi finansowe konsument nie jest faktycznie równorzędnym partnerem – zarówno przy zawieraniu umowy, jak i przy jej wykonywaniu. Są to najczęściej transakcje odznaczające się nieporównywalnie dużym stopniem trudności w przełamaniu, występującego po stronie konsumenta, deficytu informacji co do jej istoty i ryzyka. Pojawia się więc potrzeba zwiększenia poziomu ochrony konsumenta przy nowoczesnej regulacji reżimu prawnego usług finansowych (w tym bankowych). Celem ochrony konsumenta jest wprowadzenie takich regulacji prawnych, które zapewnią mu pełną zdolność decydowania o jego konsumpcji dzięki zwiększeniu zakresu jego wiedzy i informacji, a co za tym idzie – umożliwienie mu wolnego i swobodnego uczestnictwa w rynku usług finansowych. Usługi finansowe charakteryzują się wyraźnie zwiększonym (w porównaniu z innymi usługami) ryzykiem ekonomicznym, które jest nierównomiernie rozłożone między stronami.

III. Pojęcie i przesłanki uznania praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i skutki ich stosowania

W art. 24 ust. 1 uokik wprowadzono jednoznaczny zakaz stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, którymi są bezprawne¹⁷ działania przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów¹⁸. Aby można było uznać dane zachowanie przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, muszą być spełnione określone przesłanki¹⁹. Podejmowane przez przedsiębiorcę działanie:

- musi ujawniać się w obrocie konsumenckim;

.....
konsumentowi. Jest nią w szczególności: umowa pożyczki, umowa kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego, umowa o odroczeniu konsumentowi terminu spełnienia świadczenia pieniężnego, jeżeli konsument jest zobowiązany do poniesienia jakichkolwiek kosztów związanych z odroczeniem spełnienia świadczenia, umowa o kredyt, w której kredytodawca zaciąga zobowiązanie wobec osoby trzeciej, a konsument zobowiązuje się do zwrotu kredytodawcy spełnionego świadczenia, umowa o kredyt odnawialny.

¹⁵ Do usług związanych z uczestnictwem w różnego rodzaju funduszach odnoszą się umowy wymienione w ustawie o funduszach inwestycyjnych. Usługi inwestycyjne definiowane są między innymi przez przyzmat działalności maklerskiej określonej w art. 69 ustawa z 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 2014 r., poz. 94) i w rozporządzeniu Ministra Finansów z 24.09.2012 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych.

¹⁶ F. Grzegorzczak, [w:] F. Grzegorzczak, M. Szaraniec (red.), *Instytucje i usługi finansowe*, LexisNexis, Warszawa 2010, s. 82 i n.

¹⁷ Bezprawność działania polega na naruszeniu przepisów przyznających konsumentom jakiegokolwiek uprawnienie, którego korelatem jest powstanie po stronie przedsiębiorcy obowiązku określonego zachowania. Wątpliwe jest, czy omawiany zakaz stosuje się do działań przedsiębiorców, które są sprzeczne jedynie z dobrymi obyczajami, skoro przykładowe wyliczenie z art. 24 ust. 2 uokik obejmuje też inne czyny nieuczciwej konkurencji.

¹⁸ Obecna ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie wprowadza samodzielnie definicji konsumenta, jak było do momentu nowelizacji ustawy z 16.04.2004 r. (Dz. U. Nr 93, poz. 891), tylko odwołuje się do definicji zawartej w kodeksie cywilnym, która zawęża pojęcia konsumenta jedynie do osób fizycznych.

¹⁹ Szerzej zob.: C. Banasiński, E. Piątek, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, LexisNexis, Warszawa 2009, s. 406 i n.; A. Wędrychowska-Karpińska, A. Wiercińska-Krużewska, [w:] A. Stawicki, M. Stawicka (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011, s. 550 i n.

- nie może odnosić się do indywidualnych przypadków, musi charakteryzować stan relacji związanych z pewną zbiorowością konsumentów;
- musi być bezprawne i godzić w zbiorowe interesy konsumentów²⁰.

Bezprawność jest tradycyjnie ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. W praktyce²¹ i piśmiennictwie zdecydowanie przeważa pogląd, zgodnie z którym do stwierdzenia, że dane zachowanie przedsiębiorcy jest bezprawne, niezbędne jest sięgnięcie do innych niż uokik przepisów prawa nakładających na przedsiębiorcę określony obowiązek (nakaz/zakaz) w obrocie konsumenckim²². Przy ocenie bezprawności ustalenia wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów²³. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego²⁴. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy. Pod pojęciem bezprawności w orzecznictwie Prezesa UOKiK rozumie się sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego. Podstaw stwierdzenia bezprawności należy szukać w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawnych, by ustalić wzorzec, zgodnie z którym powinien zachowywać się przedsiębiorca. Dopiero w przypadku sprzeczności jego zachowania z wzorcem normatywnym ustalonym na podstawie innych²⁵ przepisów możliwe jest zarzucenie przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów.

Prezes UOKiK przyjmuje, że dobre obyczaje to uczciwe, rzetelne postępowanie, zgodne z obowiązującymi na danym rynku standardami. Dyskusyjne jest jednak, czy zarzut bezprawności działania przedsiębiorcy można postawić tylko w przypadku, gdy przepis prawa wiąże ze sprzecznością z dobrymi obyczajami negatywne dla profesjonalisty konsekwencje prawne (na przykład kwalifikując jego zachowanie jako czyn nieuczciwej konkurencji lub jako nieuczciwą praktykę rynkową), czy też podstawą prawną stwierdzenia bezprawności może być wynikający z art. 17 u.s.d.g.²⁶ obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów. W praktyce działania Prezesa UOKiK bardzo często art. 17 u.s.d.g. stanowi samodzielną podstawę zarzucenia przedsiębiorcy bezprawności jego zachowania. Przepis ten traktowany jest jako klauzula generalna, nakładająca na przedsiębiorcę obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej w określony sposób²⁷.

²⁰ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta...*, s. 392.

²¹ Postanowienie SN z 13.12.2012 r., III SK 25/12; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 6.12.2012 r., VI ACa 861/12; wyroki SOKiK z 15.07.2010 r., XVII Ama 28/09; z 23.08.2010 r., XVII Ama 86/09; z 23.05.2011 r., XVII Ama 212/09; z 24.05.2012 r., XVII Ama 31/11; z 14.01.2013 r., XVII Ama 85/11; z 24.04.2013 r., XVII Ama 63/10.

²² A. Wędrychowska-Karpińska, A. Wiercińska-Krużewska, [w:] A. Stawicki, M. Stawicka (red.), *Ustawa...*, s. 539.

²³ Wyrok SOKiK z 13.11.2007 r., sygn. XVII AmA 45/07.

²⁴ Wyrok SN z 8.05.2002 r., sygn. I PKN 267/2001.

²⁵ D. Miąsik, *Publicznoprawna ochrona interesów konsumentów w Polsce – zalety i wady dotychczasowej praktyki (na przykładzie decyzji Prezesa UOKiK z 2010 roku)*, [w:] R. Stefanicki (red.), *Potencjalne i rzeczywiste standardy ochrony prawnej konsumenta*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2011, s. 119–138.

²⁶ Ustawa z 2.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r., poz. 672, ze zm.).

²⁷ Szerzej na temat rozważań związanych z kwalifikowaniem czynów naruszających dobre obyczaje i innych przesłanek uznania praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zob.: R. Stefanicki, A. Wędrychowska-Karpińska, komentarz do art. 24, [w:] A. Stawicki (red.), *Komentarz do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, LexisNexis, Warszawa 2011, s. 527 i n.; M. Sieradzka, komentarz do art. 24, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Komentarz do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2008, s. 583 i n.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje ochronę publicznoprawną konsumenta, a warunkiem jej zastosowania jest naruszenie interesu publicznego (art. 1 ust. 1 u.o.k.k.)²⁸. Różnica między naruszeniem interesów indywidualnych konsumentów a ich interesów zbiorowych polega na tym, że przy tych pierwszych bezprawne działania podejmowane przez przedsiębiorcę są skierowane przeciwko konkretnemu adresatowi i jedynie w stosunku do niego wywołują skutek prawny, nie obejmując „innych niezindywidualizowanych podmiotów”²⁹. Dlatego słuszne jest stwierdzenie, że do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Działanie takie jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów nie jest więc incydentalne naruszenie przez przedsiębiorcę praw poszczególnych konsumentów. Tego typu sprawy są rozstrzygane nie w postępowaniu przed Prezesem UOKiK, ale – jako indywidualne sprawy konsumentów – na drodze cywilnoprawnej przed sądem³⁰. Nie każde bowiem zachowanie przedsiębiorcy godzące w interesy konsumenta narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie zbiorowym naruszeniem interesów konsumentów jest naruszenie interesów jednej z grupy konsumentów, także potencjalnych nabywców towarów czy usług³¹. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów należy więc budować na podstawie abstrakcyjnych sformułowań, zbliżających się, a nawet – jak stwierdził Sąd Antymonopolowy – pokrywających się ze znaczeniem interesu publicznego³² w prawie antymonopolowym³³.

Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów dochodzi niezależnie od tego, czy zachowanie przedsiębiorcy narusza interesy jednego, dwóch, stu czy tysiąca konsumentów. Naruszeniem w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik jest bowiem tylko takie działanie przedsiębiorcy, które można uznać za skierowane do adresata nieokreślonego z góry, co oznacza, że każdy konsument, który znalazłby się w takim samym stanie faktycznym, zostałby przez przedsiębiorcę potraktowany identycznie. A zatem dla zakwalifikowania danej praktyki jako naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nieistotne jest, ilu konsumentów ona dotyczy. Skoro bowiem na pojęcie zbiorowego interesu konsumentów nie składa się suma indywidualnych interesów konsumentów, to o kwalifikacji konkretnego zachowania przedsiębiorcy jako naruszenia w rozumieniu art. 24 ust. 2

²⁸ Odnośnie pojęcia „publicznego interesu” należy wskazać jeden z dawniejszych wyroków Sądu Antymonopolowego, w którym orzekł, że „interes publiczny w danej sprawie występuje, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa antymonopolowego dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie działania te wywołują na rynku niekorzystne zjawiska” (wyrok z 24.01.1991 r., XV Amr 8/90, „Orzecznictwo Gospodarcze” 1991, nr 2, s. 49). Także M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Mon. Praw. 2004, nr 17, s. 795. W jednym ze swoich orzeczeń SOKiK zaznaczył, że: „Prezes UOKiK wszczyna postępowania w przypadku naruszenia (lub podejrzenia naruszenia) interesu publicznoprawnego. Słowo »publiczny« według Sądu oznacza »dotyczący ogółu«, a nie indywidualnej osoby czy określonej grupy. Pojęcie zbiorowego interesu konsumentów należy uznać za pokrywające się z pojęciem interesu publicznoprawnego” – uzasadnienie wyroku z 28.01.2004 r., XVII Ama 36/03, w uzasadnieniu wyroku SOKiK z 10.05.2004 r. Szerzej na temat publicznej ochrony konsumentów zob.: J. Bazylińska, *Ochrona zbiorowych interesów konsumentów w prawie Unii Europejskiej i w wybranych porządkach prawnych państw członkowskich*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa „Dom Organizatora”, Toruń 2012; R. Stefanicki, A. Wędrychowska-Karpińska, komentarz do art. 24, [w:] A. Stawicki (red.), *Komentarz...*, s. 527 i n.; M. Sieradzka, komentarz do art. 24, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Komentarz...*, s. 583 i n.

²⁹ Zob. M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona...*, s. 794.

³⁰ Zwracają na to uwagę C. Banasiński, I. Wesołowska, *Ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, [w:] C. Banasiński (red.), *Standardy wspólnotowe w polskim prawie ochrony konsumenta*, Wydawnictwo Prawo i Praktyka Gospodarcza, Warszawa 2004.

³¹ Tak R. Stefanicki, *Ochrona zbiorowych interesów konsumentów w świetle ustawodawstwa Unii Europejskiej na przykładzie dyrektywy z 19 maja 1998 r.*, „Prawo Unii Europejskiej” 2002, nr 2, s. 26.

³² Zob. wspomniany już wyrok Sądu Antymonopolowego z 24.01.1991 r., XV Amr 8/90, „Orzecznictwo Gospodarcze” 1991, nr 2, s. 49.

³³ Tak C. Banasiński, I. Wesołowska, *Ochrona zbiorowych interesów...*, s. 283.

uokik nie decyduje liczba konsumentów dotkniętych negatywnymi konsekwencjami zachowania przedsiębiorcy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego³⁴.

Postępowanie przed Prezesem UOKiK jest postępowaniem hybrydowym, ponieważ w zakresie nieuregulowanym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów stosuje się kodeks postępowania administracyjnego, z zastrzeżeniem spraw dotyczących dowodów w postępowaniu, do których stosuje się przepisy kodeksu postępowania cywilnego. Co do zasady postępowania toczone na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wszczynane są z urzędu. Każdy jednak może złożyć Prezesowi UOKiK zawiadomienie na piśmie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Prezes nie ma obowiązku wszczęcia postępowania w wyniku zawiadomienia, musi jednak przekazać zgłaszającemu zawiadomienie o sposobie jego rozpatrzenia na piśmie.

W wyniku postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK może wydać następujące rozstrzygnięcia:

- decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazaniu zaniechania jej stosowania;
- decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania;
- decyzję zobowiązującą do zaprzestania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes UOKiK może również nakazać publikację decyzji na koszt przedsiębiorcy, co w pewnych sytuacjach może przyczynić się do zmiany sposobu działania przedsiębiorcy, który dba przecież o swój wizerunek. Oba obowiązki mogą być nałożone jednocześnie w decyzji. Sankcje te oddziaływać będą na sferę moralną przedsiębiorcy przez swoiste jego napiętnowanie społeczne, co może – często – przekładać się na finanse przedsiębiorstwa. Artykuł 107 uokik przewiduje bowiem możliwość nałożenia w drodze decyzji kary pieniężnej w wysokości stanowiącej równowartość do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu wspomnianej wyżej decyzji. Ponadto Prezes UOKiK może nałożyć na osobę pełniącą funkcję kierowniczą lub wchodzącą w skład organu zarządzającego przedsiębiorcy karę pieniężną w wysokości do pięćdziesięciokrotności przeciętnego wynagrodzenia, jeżeli osoba ta umyślnie albo nieumyślnie nie wykonała decyzji Prezesa UOKiK.

Wspomniane kary pieniężne mogą być nakładane również wobec obowiązków wynikających z decyzji zobowiązującej do zaprzestania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednak już w przypadku decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania przepis ten nie znajdzie zastosowania.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje jeszcze jedną możliwość nałożenia kary pieniężnej. Artykuł 106 uokik stanowi, że Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną, w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, chociażby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik. Kary tej nie można nałożyć w przypadku decyzji zobowiązującej do zaprzestania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stanowi ona jednak kluczową sankcję

³⁴ Wyrok SN z 10.04.2008 r. (sygn. akt III SK 27/07).

z tytułu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Nie ulega wątpliwości, że właśnie wysokie kary pieniężne są instrumentem najskuteczniej powstrzymującym przedsiębiorców przed podjęciem nielegalnych działań. Przy ustalaniu kar pieniężnych należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także wcześniejsze naruszenia przepisów ustawy przez przedsiębiorcę.

Zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów może złożyć (na piśmie wraz z uzasadnieniem) każdy, zwłaszcza organizacje konsumenckie³⁵, które mogą mieć informacje na ten temat, zdobyte wskutek zgłoszeń konsumentów.

Od decyzji i postanowień wydanych w wyniku lub w trakcie postępowania przez Prezesa UOKiK przysługują środki odwoławcze, tzn. odwołania i zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie, Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zażalenie na postanowienie przysługuje, jeżeli przepis tak stanowi. Termin na wniesienie zażalenia wynosi tydzień od dnia doręczenia.

IV. Nieuczciwe praktyki rynkowe na rynku usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK

Nieuczciwe praktyki rynkowe mogą być skierowane zarówno do indywidualnych konsumentów, jak i do nieoznaczonego kręgu konsumentów i tym samym mogą zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stać się przedmiotem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawowa definicja nieuczciwych praktyk rynkowych, zawarta w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.³⁶, wskazuje, że jest nią praktyka rynkowa³⁷ stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami (z wymaganiami staranności zawodowej) i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Praktyka rynkowa może zaistnieć, zanim stosunek prawny z konsumentem zostanie nawiązany, jak również w trakcie jego trwania lub nawet po zakończeniu trwania danego stosunku prawnego. Możliwa jest sytuacja, w której przedsiębiorca będzie posiadał umowy i stosował je zgodnie z prawem, ale dopuści się nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez działania o charakterze faktycznym, a nie prawnym.

Obserwacja praktyki bankowej i praktyki orzeczniczej Prezesa UOKiK³⁸ wskazuje, że wśród nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansowe na rynku usług finansowych najbardziej powszechne, a jednocześnie najbardziej szkodliwe dla konsumentów są praktyki wprowadzające w błąd. Są nimi zarówno działania (art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r.)³⁹,

³⁵ Na podstawie poprzednio obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów miały one uprawnienie do wszczęcia postępowania przed Prezesem UOKiK.

³⁶ Ustawa z 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

³⁷ Praktyką rynkową natomiast, zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r., jest działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informacja handlowa, w szczególności reklama i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta; oznacza to każde działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy bez względu na charakter prawny takiego działania lub zaniechania. Praktyka rynkowa może przybrać zatem formę działania faktycznego, np. spammingu, reklamy, informacji o produkcie, ale też formę prawną, np. wprowadzającej w błąd oferty, wzorców umownych, regulaminów promocji lub konkursu.

³⁸ Szerzej na temat decyzji Prezes UOKiK wydanych dotychczas wobec banków patrz: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta*, s. 669–681; E. Rutkowska-Tomaszewska, *Manipulowanie informacją w zakresie odpłatności za usługi bankowe i mechanizmy prawne przeciwdziałania tym nadużyciom*, [w:] W. Rogowski (red.), *Nowe koncepcje i regulacje nadzoru finansowego*, Kraków–Warszawa 2014, s. 293–319; M. Krasnodębska-Tomkiel, *Reklama wprowadzająca w błąd – kompetencje Prezesa UOKiK*, [w:] M. Namysłowska (red.), *Reklama. Aspekty prawne*, Wolters Kluwer business, Warszawa 2012, s. 757–774; *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku*, UOKiK, Warszawa, grudzień 2012, www.uokik.gov.pl.

³⁹ Art. 5 ust. 2 u.p.n.p.r. zawiera katalog działań przedsiębiorcy, które mogą zostać uznane za praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Należą do nich w szczególności: rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzić w błąd,

jak i zaniechanie wprowadzające w błąd konsumentów (art. 6 ust. 1 u.p.n.p.r.)⁴⁰, w tym także za pośrednictwem reklamy⁴¹. Polegają one zwłaszcza na manipulowaniu informacją o odpłatności za świadczone usługi finansowe.

W myśl art. 5 ust. 2 pkt 1 w związku z ust. 3 pkt 5 u.p.n.p.r. wprowadzającym w błąd działaniem jest rozpowszechnianie informacji nieprawdziwych co do ceny. Przepis ten dotyczy wszelkich przekazów marketingowych i reklamowych, które zawierają nieprawdziwe informacje, w ten sposób zniekształcając proces decyzyjny konsumenta przez wytworzenie w jego umyśle błędnego obrazu rzeczywistości. Nadto dla przyjęcia istnienia wprowadzenia w błąd konsumenta wystarczające jest jedynie, aby nawet nieznaczna część spośród grupy konsumentów mogła zostać wprowadzona w błąd.

Wprowadzenie konsumenta w błąd⁴² następuje zazwyczaj w wyniku przekazu informacji w reklamie. Szczególnie szkodliwa na rynku usług finansowych jest reklama wprowadzająca w błąd, która może być kwalifikowana w relacjach z konsumentem jako nieuczciwa praktyka rynkowa lub także – w niektórych przypadkach – jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów.

Najczęściej treści wprowadzające w błąd są obiektywnie nieprawdziwie i kłamliwe. Zdarza się jednak, że podane informacje są prawdziwe, a mimo to wprowadzają w błąd. Przez konsumentów mogą być niewłaściwie odbierane także treści niejasne lub zbyt ogólnikowe, powodujące, że przedstawianym w przekazach usługom lub produktom przypisywane są inne właściwości i cechy niż w rzeczywistości. Podobnie jest w przypadku informacji niekompletnych, wieloznacznych lub przesadnych. Reklamodawca często pomija treści, które mają kluczowe znaczenie dla poprawnej oceny usługi. W przypadku świadomego pomijania niektórych informacji w przekazie powinny być umieszczone dodatkowe objaśnienia, by nie doszło do przemilczenia, które mogłoby wprowadzić konsumenta w błąd. Informacje dodatkowe nie muszą być podane tylko wówczas, gdy są odbierane przez konsumentów w sposób dorozumiany. Należy zaznaczyć, że w błąd mogą wprowadzać

działanie związane z wprowadzeniem produktu na rynek, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę bądź jego produkty, nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk. Na podstawie art. 5 ust. 2 pkt 1–6 u.p.n.p.r. wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności, cech produktu, obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, praw konsumenta, w szczególności prawa do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej, rodzaju sprzedaży, powodów stosowania przez przedsiębiorcę praktyki rynkowej. Są to obowiązki informacyjne przewidziane w ustawach konsumenckich.

⁴⁰ Zgodnie z art. 6 ust. 1 u.p.n.p.r. zaniechanie przedsiębiorcy wprowadzające w błąd uznaje się za praktykę rynkową, jeżeli pomija on istotne informacje (zgodnie z ust. 2 art. 6 u.p.n.p.r. za istotne informacje uważa się w szczególności takie informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest zobowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów) potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Ustawodawca uznał, że zaniechanie wprowadzające w błąd może przybierać różnorodne formy, a w szczególności polegać na: zatajeniu lub przekazaniu w sposób niejasny, wieloznaczny lub z opóźnieniem istotnych informacji dotyczących produktu, nieujawnieniu handlowego celu praktyki, jeżeli nie wynika on jednoznacznie z okoliczności i jeżeli powoduje to lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zob. też art. 6 ust. 4 u.p.n.p.r. odnoszący się do pojęcia istotnych informacji w przypadku propozycji nabycia produktu. Za istotne informacje uznaje się w szczególności: istotne cechy produktu w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka komunikacji handlowej i produktu, imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na rzecz którego działa; cenę uwzględniającą podatki, uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania produktu oraz procedury rozpatrywania reklamacji, informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy.

⁴¹ Szerzej na temat informacji w komunikacji rynkowej, reklamy, przekazu handlowego, a także konsumenckiego prawa do informacji S. Jankiewicz, *Problemy ochrony wolności wypowiedzi reklamowej na przykładzie reklamy porównawczej*, [w:] J. Barta (red.), *Zagadnienia nieuczciwej konkurencji*, ZNUJ 2001, nr 77, s. 73–81; E. Traple, J. Preussner-Zamorska, *Interes konsumenta oraz instrumenty jego ochrony w dziedzinie reklamy*, KPP 1996, nr 1, s. 5–15; M.A. Dausses, M. Sturm, *Prawne podstawy ochrony konsumenta na wewnętrznym rynku Unii Europejskiej*, KPP 1997, nr 1, s. 33–35; A. Kowalczyk, *Czy reklamy kredytów bankowych mogą być etyczne? Etyczne dylematy reklamy detalicznych produktów kredytowych oferowanych przez banki działające w Polsce*, „Bank i Kredyt” 2005, nr 3; A. Malarewicz, *Konsument a reklama. Studium cywilnoprawne*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2009; K. Grzybczyk, *Prawo reklamy*, Wolters Kluwer Polska, Kraków 2004; M. Brzozowska, *Prawo do informacji na przykładzie reklamy*, [w:] C. Banasiński (red.), *Standardy wspólnotowe...*; G. Rączka, *Wprowadzenie do terminologii prawa reklamy*, [w:] M. Namysłowska (red.), *Reklama...*, s. 31–54 i powoływana tam literatura.

⁴² Z przeprowadzonych badań wynika, że wpływ reklamy na podejmowane przez konsumentów decyzje bywa nieświadomiony, a jednocześnie w większości przypadków na jej podstawie konsumenci podejmują decyzję o zakupie usługi czy towaru – szerzej zob.: raport z badań UOKiK, *Znajomość praw konsumenckich oraz analiza barier utrudniających konsumentom bezpieczne i satysfakcjonujące uczestnictwo w rynku*, Warszawa 2009; raport z badań UOKiK, *Konsumentów portret własny*, Warszawa 2007; *Konsumenci na rynku usług bankowych. Raport z badań*, UOKiK Warszawa, lipiec 2009.

także reklamy zawierające treści obiektywnie prawdziwe. W takich sytuacjach należy brać pod uwagę wszystkie okoliczności, w jakich reklama została przekazana do publicznej wiadomości (najbardziej typowym przykładem takiej reklamy jest tzw. reklama z oczywistościami)⁴³. Fakt, że z reklamy odbiorca tylko powierzchownie zapoznaje się z kierowaną do niego informacją (nawet jeżeli jest człowiekiem wykształconym), sprawia, iż nie jest w stanie wykryć treści wprowadzającej go w błąd.

Na rynku usług finansowych szczególnie dotkliwe jest zatajanie lub podawanie niepełnych, nierzetelnych, niejasnych informacji o odpłatności za świadczone usługi, zatajenie opłat, prowizji i innych kosztów przez instytucję finansową – służące wywoływaniu wrażenia, że propozycja jest korzystniejsza od podobnych na rynku. Należałoby to uznać za praktyki wprowadzające w błąd. Mieści się w tym na przykład reklama jednego z banków, w której bank prezentował na swojej witrynie internetowej⁴⁴ reklamę kredytu o następującej treści:

„Kredyt Bezpieczny to jedyny na rynku gotówkowy kredyt, który pozwala w trakcie spłacania obniżać raty, kiedy chcesz, a do tego jest tani, łatwo dostępny i nie wymaga żadnych zabezpieczeń: możesz spłacać stałą ratę co miesiąc lub w każdej chwili obniżyć ratę do bezpiecznego minimum. I co ważne, nie musisz o zmianie wysokości raty informować banku i nic za to nie płacisz – sprawdź szczegóły, możesz go dobrowolnie ubezpieczyć na życie oraz trwałą niezdolność do pracy, jest tani – bo płacisz tylko 10 zł opłat miesięcznych, a jeśli w danym miesiącu nie korzystasz z kredytu, nie płacisz wcale – sprawdź szczegóły; możesz otrzymać nawet 500 zł premii za sumienną spłatę.

- ▶ Sprawdź, jak niska może być Twoja rata
- ▶ Zobacz, jak dostać do 500 zł premii”.

W reklamie tej zamieszczone były hiperłącza (linki) umożliwiające przekierowanie odbiorcy reklamy do podstron zawierających szczegółowe informacje o kredycie. By sprawdzić te szczegóły, należało kliknąć na jeden ze wskazanych linków, które przekierowywały odbiorcę do podstrony: 1. <http://www.polbank.pl/kredyt-gotowkowy/kredyt-bezpieczny/ile-kosztuje-kredyt.html> (link „Sprawdź szczegółowe informacje” umieszczony został przy zdaniu „Sprawdź, jak niska może być Twoja rata”); 2. <http://www.polbank.pl/kredyt-gotowkowy/kredyt-bezpieczny/kalkulator-rat.html> (link „Sprawdź szczegółowe informacje” umieszczony został przy zdaniu „Jest tani – bo płacisz 10 zł opłat miesięcznych, a jeżeli w danym miesiącu nie korzystasz z kredytu, nie płacisz wcale”); zawierających informacje, o których mowa w art. 7 ust. 1 oraz ust. 2 pkt. 1 i 2 ukk. Informacje te nie zostały jednak zamieszczone na witrynie internetowej <http://www.polbank.pl/kredyt-gotowkowy/kredyt-bezpieczny/index.html>.

W innym przypadku wprowadzanie konsumentów w błąd polegało na użyciu słów; „nie badamy zdolności kredytowej”, co sugerowało konsumentom pewność otrzymania pożyczki, podczas gdy w wyniku dokonania oceny ryzyka kredytowego Biuro Informacji Pożyczkowej może podjąć decyzję o nieudzieleniu pożyczki⁴⁵. Konsument pod wpływem wprowadzającego w błąd hasła „Nie badamy zdolności kredytowej” może wybrać ofertę BIP Sp. z o.o. spośród innych dostępnych na rynku usług finansowych ofert kredytów konsumenckich/pożyczek kierując się mylnym wyobrażeniem o pewności przyznania pożyczki przez Spółkę, co powoduje korzystniejsze postrzeganie

⁴³ K. Grzybczyk, *Prawo reklamy...*, s. 98.

⁴⁴ <http://www.polbank.pl/kredyt-gotowkowy/kredyt-bezpieczny/index.html>.

⁴⁵ Ustawa z 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

oferty BIP Sp. z o.o. przez adresata zakwestionowanej reklamy⁴⁶. Pewność co do uzyskania pożyczki niewątpliwie zwiększa zainteresowanie ofertą Spółki. Wprowadzenie w błąd poprzez użycie hasła „Nie badamy zdolności kredytowej” rzutuje zatem na prawidłowość podejmowanej decyzji rynkowej. Konsument zainteresowany pożyczką jest skłonny zwrócić się do BIP Sp. z o.o. w celu uzyskania dodatkowych pieniędzy, czego mógłby nie zrobić w przypadku posiadania pełnej wiedzy o konieczności weryfikacji sytuacji finansowej przez Spółkę. Przeciętny konsument, sugerując się wprowadzającym w błąd hasłem reklamowym: „Nie badamy zdolności kredytowej”, mógł podjąć decyzję, której inaczej by nie podjął, mógł zainteresować się ofertą BIP Sp. z o.o. i podjąć działania zmierzające do zawarcia ze spółką umowy pożyczki.

Przykładem reklamy wprowadzającej w błąd było działanie polegające na zamieszczeniu w czasopismach i gazetach reklamy pożyczki o następującej konstrukcji: była ona podzielona na dwie części (tło niebieskie – lewa strona reklamy i tło szare – prawa strona reklamy). Na niebieskim tle znajdowały się hasła o treści:

- „• najniższe oprocentowanie w skali roku tylko 3,49%* w skali roku,
- prosta pożyczka dla ciebie już od 5.000,00 zł,
- nasz atuty: nie badamy zdolności kredytowej, jasne i przejrzyste zasady, niska rata to łatwa spłata, bez ograniczeń wiekowych, wysoka przyznawalność,
- pożyczka na jasnych zasadach!”

Również w tej części reklamy, na dole, wydrukowane mniejszą czcionką, znajduje się rozwinięcie tzw. gwiazdki, znajdującej się przy hasle dotyczącym wysokości oprocentowania o treści:

„* koszt uwzgl. w całkowitej kwocie pożyczki oprocentowanie nominalne 3,49%, przed wypłatą pobierana jest opłata 8% kwoty pożyczki. RRSP 7,62% RRSP uwarunkowana od wysokości pożyczki i okresu jej spłaty ** koszt połączenia wg stawki operatora”.

Na szarym tle zamieszczona była natomiast lista miast, w których dostępni są doradcy BIP Sp. z o.o. wraz z numerem telefonu przy każdym mieście. Poniżej, w tej samej części reklamy znajdowało się hasło: „Sprawdź sam, czy mamy wysokie raty: 25.000 – 142,15 zł, 70.000 – 398,03 zł, 200.000 – 1 137,22 zł”. Poniżej wpisany jest numer infolinii, przy którym zamieszczony jest symbol: ** (wyjaśnienie znajduje się powyżej).

Za nieuczciwą praktykę rynkową Prezes UOKiK uznał także działanie polegające na przekazywaniu w trakcie prezentowania informacji dotyczących możliwości przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym cech produktów w placówkach banku oraz placówkach franchisingowych w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowych produktów poprzez wyeksponowanie korzyści związanych z inwestycją kosztem informacji dotyczących okoliczności, w których inwestycja może nie przynieść zysku lub wygenerować straty, a także kosztów związanych z rozwiązaniem umowy w trakcie jej trwania⁴⁷. Poza tym – przekazywanie w trakcie prezentowania cech produktów w placówkach banku oraz placówkach franchisingowych informacji dotyczących możliwości przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych

⁴⁶ Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-25/2013 z 6.12.2013 r. wobec Biura Informacji Pożyczkowej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

⁴⁷ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-55/2013 z 31.12.2013 r. wobec „Getin Noble Bank” SA z siedzibą w Warszawie.

w ramach przedmiotowego produktu poprzez wyeksponowanie korzyści związanych z inwestycją kosztem informacji dotyczących okoliczności, w których inwestycja może nie przynieść zysku lub wygenerować straty, a także kosztów związanych z rozwiązaniem umowy w trakcie jej trwania.

W innej decyzji wprowadzenie konsumentów w błąd nastąpiło co do: a) wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu, poprzez prezentowanie informacji o jej wysokości wyliczonej przy błędnym założeniu, że kredytowane koszty kredytu powinny zostać uwzględnione w kwocie wypłaty „k”, o której mowa w pkt. 2 załącznika nr 4 do ustawy o kredycie konsumenckim (dalej u.k.k.); b) proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty⁴⁸.

W przypadku innego przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa polegała na podawaniu w Umowach Pożyczek Pieniężnych nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania⁴⁹, wprowadzeniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki⁵⁰; podawaniu w Umowach Pożyczek Pieniężnych nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu, poprzez nieuwzględnienie w nich kosztów obsługi pożyczki w domu⁵¹.

Nieuczciwe praktyki rynkowe polegały także na rozpowszechnianiu, za pośrednictwem ulotek, prawdziwych informacji dotyczących przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym TU Allianz Życie Polska S.A. pn. LUCRO, w sposób wprowadzający w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowego produktu poprzez wyeksponowanie korzyści związanych z inwestycją kosztem informacji dotyczących okoliczności, w których inwestycja może nie przynieść zysku lub wygenerować straty, a także kosztów związanych z rozwiązaniem umowy w trakcie jej trwania⁵².

W innym przypadku wyrażały się one w rozpowszechnianiu za pośrednictwem ulotek, prawdziwych informacji dotyczących przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym TU Allianz Życie Polska S.A. pn. Plan Oszczędnościowy Bezpieczna Przyszłość, w sposób wprowadzający w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowego produktu poprzez wyeksponowanie korzyści związanych z inwestycją kosztem informacji dotyczących okoliczności, w których inwestycja może nie przynieść zysku lub wygenerować straty, a także kosztów związanych z rozwiązaniem umowy w trakcie jej trwania⁵³.

Przykładem reklamy wprowadzającej w błąd była reklama prasowa pożyczki z hasłem: „bez BIK”, które wprowadza konsumentów w błąd co do zakresu oferty przedsiębiorcy, sugerując bezwarunkowe udzielenie pożyczki – bez względu na wynik oceny ryzyka kredytowego⁵⁴. W innym przypadku polegała ona na prezentowaniu w reklamach prasowych pożyczki zabezpieczonej

⁴⁸ Decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ-2/2013 z 12.03.2013 r. wobec Banku Zachodniego WBK S.A.

⁴⁹ Decyzja częściowa Prezesa UOKiK nr RLU-05/2014 z 21.05.2014 r. wobec Meritum Polska Sp. z o.o. w Poznaniu.

⁵⁰ Ibidem.

⁵¹ Ibidem.

⁵² Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-54/2013 z 31.12.2013 r., wobec „Getin Noble Bank” SA z siedzibą w Warszawie.

⁵³ Ibidem.

⁵⁴ Decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ-29/2013 z 30.09.2013 r., wobec Bezpieczna Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

hipoteka uprawnień przysługujących konsumentom z mocy prawa za pomocą haseł: „bez przenoszenia własności”, „bez wymeldowania”, „zgodnie z ustawą”, jako cechy wyróżniającej ofertę⁵⁵.

V. Posługiwanie się niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru w zakresie świadczenia usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK

Jedną z odmian praktyk godzących w zbiorowy interes konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 2 uokik, jest działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.⁵⁶. Stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, a potem także kwestia zbieżności klauzul stosowanych przez przedsiębiorcę, wobec którego wydano decyzję Prezesa UOKiK z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, gdzie tzw. wpis „użył” inny przedsiębiorca⁵⁷, wywołuje wiele kontrowersji w praktyce oraz doktrynie, co jest związane z rozszerzoną prawomocnością orzeczenia i charakterem wpisu klauzuli do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru. Jest to jednak kwestia istotna dla prawidłowego stosowania art. 24 uokik i określenia zachowania przedsiębiorcy posługującego się klauzulą wpisaną do rejestru jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów ze wszystkimi dalszymi skutkami prawnymi.

Sąd Najwyższy odnotował istniejący w piśmiennictwie spór w kwestii, czy praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik jest tylko dalsze stosowanie postanowień wzorca umowy wpisanego do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, wobec którego toczyło się postępowanie przed SOKiK w sprawie uznania postanowień wzorca za niedozwolone i w efekcie dokonano wpisu do rejestru przez przedsiębiorcę, czy też stosowanie takich postanowień przez innych przedsiębiorców, a w tym ostatnim wypadku także czy art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik obejmuje ewentualnie tylko przypadki zastosowania postanowienia umownego o takiej samej czy tożsamej treści. Spór ten wynika z poszukiwania rozwiązania dla tego problemu w analizie przedmiotu i funkcji postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umów za niedozwolone oraz skutków wpisu postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., „wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru. W świetle poglądów przeważającej części doktryny wyrok uwzględniający powództwo obejmuje prawomocnością tylko pozwanego przedsiębiorcę oraz inne podmioty, którym w braku orzeczenia przysługiwałaby legitymacja czynna do wytoczenia powództwa w sprawie o uznanie za niedozwolone tego samego postanowienia wzorca umowy, zaczerpniętego z tego samego wzorca. Prawomocność rozszerzona ma w tym ujęciu charakter jednostronny i ogranicza się tylko do tych osób, które mogłyby wytoczyć powództwo przeciwko przedsiębiorcy stosującemu konkretne postanowienie w konkretnym wzorcu. W uzasadnieniu tego poglądu argumentuje się, że wpisane do rejestru klauzule zostały uznane za niedozwolone ze względu na określony układ praw i obowiązków stron, ukształtowanych we wzorcu. Wyjaśnia się również, że zakaz wykorzystywania niedozwolonych postanowień wzorca umowy ma charakter materialnoprawny, zatem

⁵⁵ Ibidem.

⁵⁶ Ustawa z 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014, poz. 101).

⁵⁷ Oznacza to, że postępowanie przed SOKiK o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone toczyło się przeciwko temu przedsiębiorcy i efektem jego był wpis klauzuli do rejestru.

skutków uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone należy upatrywać w przepisach prawa materialnego. Są także zwolennicy poglądu, zgodnie z którym skutki wyroku dotyczą każdego przedsiębiorcy, przy czym wśród poglądów opowiadających się za tym szerokim ujęciem istnieje rozbieżność, czy dotyczy to tylko przypadków identyczności klauzul.

Wskazane dylematy interpretacyjne w przedmiocie skutków wpisu postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych rozstrzygnięto początkowo w orzecznictwie Sądu Najwyższego w sprawach o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów⁵⁸ przyjmując, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, co oznacza, iż uznanie określonej klauzuli za niedozwoloną i wpisanie jej do rejestru działa *erga omnes*, a dalsze posługiwanie się klauzulą wpisaną do rejestru jest zakazane w obrocie prawnym nie tylko względem podmiotu, wobec którego to orzeczono, ale również w identycznych lub podobnego rodzaju stosunkach prawnych zawieranych przez osoby trzecie, bez ograniczenia w żaden sposób kategorii tych podmiotów. „Stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Z charakteru postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, służącego abstrakcyjnej ocenie abuzywności jego postanowień oraz celu tego postępowania, jakim jest usunięcie postanowień wzorca uznanych za niedozwolone z obrotu, wynika, że wpis postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych wywołuje skutki nie tylko dla stron procesu, lecz także wobec osób trzecich. Przyjęto, że za niedozwoloną klauzulę umowną naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być uznana nie tylko klauzula umowna o identycznej treści, jak klauzula wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., ale również klauzula o treści zbliżonej, której stosowanie wywiera taki sam skutek, jak stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru. Dla uznania, że klauzula stanowiąca przedmiot postępowania przez Prezesem UOKiK oraz klauzula wpisana do rejestru są tożsame w treści, nie jest konieczna identyczność porównywanych postanowień⁵⁹. Zabiegi stylistyczne polegające na przestawieniu szyku zdania, zmianie użytych wyrazów czy zastosowaniu synonimów, nie eliminują bowiem abuzywnego charakteru danego postanowienia, a zatem w celu uznania postanowień za tożsame wystarczy, żeby hipoteza klauzuli kwestionowanej w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. „Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik jest dalsze stosowanie przez przedsiębiorcę postanowienia o identycznej treści z postanowieniem wpisanym do rejestru w wyniku postępowania z udziałem tego samego przedsiębiorcy, któremu zarzuca się naruszenie zakazu z art. 24 ust. 1 tej ustawy. Zmiana wzorca przy zachowaniu identyczności zakwestionowanego wcześniej postanowienia nie wpływa – z uwagi na treść art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik⁶⁰. „Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik jest stosowanie klauzuli, o treści tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru, przez innego

⁵⁸ Wyrok SN z 20.06.2006 r., III SK 7/06 (OSNP 2007 nr 13–14, poz. 207); uchwała z 13.07.2006 r., III SZP 3/06; uchwała SN z 19.12.2003 r., III CZP 95/03 (OSN 2005 nr 2, poz. 25); wyrok SN z 5.06.2007 r., I CSK 117/07 (niepublikowany); wyrok SOKiK z 22.08.2005 r. (sygn. akt XVII Ama 21/05).

⁵⁹ Wyrok SOKiK z 25.11.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 31/08, Dz. Urz. UOKiK 2009 nr 1, poz. 5); Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 18.03.2013, VI ACa 1265/12, <http://orzeczenia.ms.gov.pl>.

⁶⁰ Wyrok SN z 12.04.2011 r., III SK 44/10, LEX nr 1027693, OSNP 2012/9–10/132, glosa aprobująca: M. Sieradzka, *Glosa do wyroku SN z 12.04.2011 r.*, III SK 44/10.

przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Przemawia za tym wykładnia gramatyczna art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik. Przepis ten nie wprowadza rozróżnienia między stosowaniem klauzuli przez przedsiębiorcę, który brał udział w postępowaniu zakończonym wpisem klauzuli do rejestru, a innymi przedsiębiorcami. Praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszcza się także każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawianiu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeśli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli⁶¹. Praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszcza się także każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawianiu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeśli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

Argumentacja przedstawiona w uzasadnieniu powołanych rozstrzygnięć Sądu Najwyższego, w szczególności w uchwale III SZP 3/06, została zakwestionowana w uchwale Sądu Najwyższego z 7.10.2008 r.⁶², zgodnie z którą rozszerzona prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479⁴³ w związku z art. 365 k.p.c.) nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda przeciwko innemu przedsiębiorcy, niebiorącemu udziału w postępowaniu, w którym zapadł wyrok, stosującemu takie same lub podobne postanowienia wzorca, jak wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Sąd Najwyższy wyjaśnił, że należy wykluczyć uznanie, iż moc wiążąca wyroku i powaga rzeczy osądzonej może rozciągać się na podobne lub nawet takie same postanowienia stosowane przez innego przedsiębiorcę w innym wzorcu. Abstrakcyjna kontrola wzorca nie może prowadzić do generalnego wyłączenia danej klauzuli z obrotu; rzeczą sądu jest bowiem rozstrzygnięcie w konkretnej sprawie, dotyczącej określonego postanowienia konkretnego wzorca. Wydany w takiej sprawie wyrok dotyczy zatem postanowienia określonego wzorca, a nie postanowienia w ogóle.

W świetle wskazanych uchwał wpis postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych wywołuje jedynie taki skutek, że uniemożliwia wniesienie kolejnego powództwa o uznanie za niedozwolone postanowienia umownego o takiej samej treści, stosowanego w tym samym wzorcu umownym, przez tego samego przedsiębiorcę.

Najnowsze orzeczenie SN⁶³, choć kontrowersyjne i trudno z nim nie polemizować, jak się wydaje, może być jednak przełomowe dla zapewnienia jednolitej praktyki orzeczniczej Prezesa UOKiK w kwestii związania innego przedsiębiorcy wyrokiem SOKiK stwierdzającym stosowanie przez określonego przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych oraz wpisem do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, a tym samym za naruszanie zbiorowych interesów konsumentów. Według niego, „ani wyrok SOKiK, ani wpis postanowienia do rejestru nie wiąże w sprawach dotyczących innego przedsiębiorcy, nawet jeżeli kwestionowane w takim postępowaniu postanowienia wzorca umowy mają brzmienie tożsame co postanowienia uznane wcześniej za niedozwolone i wpisane do rejestru. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być dalsze stosowanie postanowienia, którego treść jest identyczna z treścią

⁶¹ Wyrok SOKiK z 25.11.2008 r., XVII Ama 31/08, Dz. Urz. UOKiK 2009 nr 1, poz. 5.

⁶² III CZP 80/08 (OSNC 2009, nr 9, poz. 118), podobnie w uchwale SN z 13.01.2011 r., III CZP 119/10 (niepublikowana).

⁶³ Wyrok SN z 12.02.2014 r., III SK 18/13, LEX nr 1448753, <http://www.sn.pl>.

postanowienia wpisanego do rejestru, tylko przez tego samego przedsiębiorcę, który uczestniczył w postępowaniu zakończonym wpisem do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Z uwagi na zasady ustalania niedozwolonego charakteru postanowienia wzorca umowy nie jest możliwe traktowanie jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik zachowania innego przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i nakładanie kar pieniężnych z tego tytułu⁶⁴.

Z utrwalonego obecnie orzecznictwa Sądu Najwyższego w przedmiocie skutków wyroku wydanego w postępowaniu w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, zakończonego wpisem konkretnego postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, wynika, iż ani wyrok SOKiK, ani wpis postanowienia do rejestru nie wiąże w sprawach dotyczących innego przedsiębiorcy, nawet jeżeli kwestionowane w takim postępowaniu postanowienia wzorca umowy mają tożsame brzmienie, co postanowienia uznane wcześniej za niedozwolone i wpisane do rejestru⁶⁵. Wskazana linia orzecznicza jest zbieżna z dominującym w piśmiennictwie poglądem, zgodnie z którym wyrok uwzględniający powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone obejmuje swymi skutkami tylko pozwanego przedsiębiorcę oraz inne podmioty, którym przysługiwałaby legitymacja czynna do wytoczenia powództwa w sprawie o uznanie tego postanowienia w tym konkretnym wzorcu umowy za niedozwolone, a zatem tylko konsumentów związanych postanowieniami tego wzorca⁶⁶. Są jednak także poglądy przeciwne, wyrażane w publikacjach poprzedzających wydanie powołanych powyżej orzeczeń Sądu Najwyższego⁶⁷. „Umieszczenie klauzul w rejestrze ma ten skutek, że także inni przedsiębiorcy nie mogą się nimi posługiwać. Wskazuje na to treść art. 479⁴³ k.p.c., który statuuje tzw. rozszerzoną prawomocność wyroków SOKiK (wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania postanowienia do rejestru) oraz treść art. 24 uokik, który za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, skutkujące nałożeniem wysokiej kary pieniężnej, uznaje stosowanie przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Prawomocność rozszerzona powinna być przy tym rozumiana jako skuteczność wpisanej do rejestru klauzuli niedozwolonej, nie tylko wobec podmiotu, co do którego zostało wydane orzeczenie, ale również do wszystkich

⁶⁴ Ibidem.

⁶⁵ Wyroki SN z 20.09.2013 r., II CSK 708/12; z 23.10.2013 r., IV CSK 142/13; postanowienie SN z 16.09.2011 r., I CSK 676/10; uchwały SN z 7.10.2008 r., III CZP 80/08, OSNC 2009, nr 9, poz. 118; z 13.01.2011 r., III CZP 119/10, OSNC 2011, nr 9, poz. 95).

⁶⁶ W szczególności zob. M. Skory, *Klauzule abuzywne w polskim prawie ochrony konsumenta*, Wolters Kluwer Polska, Kraków 2005, s. 304–308; M. Jagielska, *Niedozwolone klauzule umowne*, [w:] E. Nowińska, P. Cybula (red.), *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie*, Zakamycze, Kraków 2005, s. 94–96; B. Gawlik, *Skutki wyroku w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone*, [w:] *Prace poświęcone pamięci Adama Uruszczaaka*, PIPWIUJ, z. 96, Kraków 2006, s. 190–193; M. Jagielska, *Skutki wpisu postanowienia wzorca umownego do rejestru niedozwolonych postanowień – glosa do uchwały Sądu Najwyższego z 13.07.2006 r.*, III SZP 3/06, EPS z 2007 r., nr 5, s. 47; K. Weitz, *Postępowanie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone*, [w:] T. Wiśniewski (red.), *Postępowanie w sprawach gospodarczych*, C.H. Beck, Warszawa 2007, s. 212–213; J. Moskała, *Eliminacja klauzul abuzywnych z polskiego obrotu gospodarczego*, „Glosa” 2008, nr 4, s. 65–67; R. Trzaskowski, *Przesłanki i skutki uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479³⁶–479⁴⁵ k.p.c.)*, [w:] E. Holewińska-Łapińska (red.), *Prawo w działaniu*, t. 6, *Sprawy cywilne*, Oficyna Naukowa, Warszawa 2008, s. 231–237; T. Ereciński, [w:] T. Ereciński, J. Gudowski, M. Jędrzejewska, K. Weitz, *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Część pierwsza. Postępowanie rozpoznawcze*, t. 2, LexisNexis, Warszawa 2009, s. 741–742; M. Rejdak, *Postępowanie w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone – komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2009, s. 151–153; J. Wszolek, *Rejestr klauzul niedozwolonych – zagadnienia systemowe i wątpliwości konstytucyjne wokół skutków wpisu*, *Mon. Praw.* 2011, nr 12, s. 647; B. Wyżykowski, *Abstrakcyjna kontrola postanowień wzorców umów*, PPH 2013, nr 10, s. 37–39.

⁶⁷ A. Kadzik, *O abstrakcyjnej kontroli wzorców umownych*, „Radca Prawny” 2003, nr 4, s. 61; I. Wesołowska, *Niedozwolone postanowienia umowne*, [w:] C. Banasiński (red.), *Standardy wspólnotowe...*, s. 203; E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2002, s. 358; B. Jesionowska, *Charakter prawny wpisu klauzuli abuzywnych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2006, nr 11, s. 23; M. Bednarek, *Wzorce umów w prawie polskim*, C.H. Beck, Warszawa 2005, s. 224, podobnie *Wzorce umów*, [w:] *System prawa prywatnego*, C.H. Beck, Warszawa 2006, s. 695.

przedsiębiorców stosujących wzorce umowne w obrocie konsumenckim⁶⁸. Wynika z tego, że zachowanie przedsiębiorcy, innego niż przedsiębiorca, który był stroną postępowania zakończono-ego wpisem postanowienia wzorca umowy, jakim ten przedsiębiorca się posługiwał, do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, nie narusza zakazu posługiwania się postanowieniem wzorca umowy uznanym za niedozwolone z art. 479⁴³ k.p.c. w związku z art. 479⁴² k.p.c. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być dalsze stosowanie postanowienia, którego treść jest identyczna z treścią postanowienia, które zostało wpisane do rejestru, tylko przez tego samego przedsiębiorcę, który uczestniczył w postępowaniu zakończonym wpisem do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Wskazano jednocześnie, że z uwagi na zasady ustalania niedozwolonego charakteru postanowienia wzorca umowy nie jest możliwe traktowanie, jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik, zachowania innego przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i nakładanie kar pieniężnych z tego tytułu.

Jak się wydaje na taką zmianę linii orzeczniczej miało wpływ wydanie przez TSUE wyroku z 26 kwietnia 2012 r. w sprawie C-472/10 *Invitel*, w którym wypowiedział się on w przedmiocie wykładni art. 7 dyrektywy 93/13⁶⁹. Z uzasadnienia tego wyroku wynika jednoznacznie, że w ocenie TSUE skuteczna realizacja celu zakładanego przez art. 7 dyrektywy 93/13 „wymaga (...), by postanowienia umowne ujęte we wzorcu umowy konsumenckiej uznane za nieuczciwe wskutek powództwa o zaniechanie naruszeń wytoczonego przeciwko zainteresowanemu przedsiębiorcy (...) nie wiązały ani tych konsumentów, którzy byli stronami postępowania o zaniechanie naruszeń, ani też tych konsumentów, którzy zawarli z tym przedsiębiorcą umowę, do której stosuje się ten sam wzorzec umowy” (pkt 38). W dalszej kolejności TSUE stwierdził, że „zastosowanie (...) sankcji nieważności nieuczciwego postanowienia umownego, skutecznej względem wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę konsumencką, do której stosuje się ten sam wzorzec umowy, zapewnia, że konsumenci ci nie będą związani omawianym postanowieniem” (pkt 40). Z przywołanego orzeczenia wynika jednoznacznie, że w ocenie TSUE taka interpretacja art. 479⁴³ k.p.c., jaką przyjęto powołanych orzecznictwie Izby Cywilnej Sądu Najwyższego, odpowiada wymogom wynikającym z art. 7 dyrektywy 93/13 i nie ma potrzeby odwoływania się do zasady efektywności prawa unijnego w celu poszerzenia zakresu skutków wpisu postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień a nawet dokonywanie takiej rozszerzającej interpretacji byłoby raczej sprzeczne z prawem unijnym.

Jak się wydaje, powołane orzecznictwa TSUE mają bezpośrednie znaczenie dla wykładni i stosowania art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik. Wyłączają bowiem konieczność sięgnięcia do zasady efektywności prawa unijnego celem przyjęcia takiej wykładni tego przepisu, zgodnie z którą samoistnie uznawałby on za bezprawne opisane w nim zachowania w stosunku do wszystkich przedsiębiorców posługujących się postanowieniami wzorców umowy wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień. Ze sprawy C-472/10 *Invitel* wynika bowiem, że sprzeczne z dyrektywą 93/13, jako

⁶⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 24.10.2013 r., I ACa 535/13, LEX nr 1394306, <http://orzeczenia.ms.gov.pl>.

⁶⁹ Ze względów wynikających z zasad unijnego prawa intertemporalnego dotyczących przystępujących do Unii Europejskiej nowych państw członkowskich Sąd Najwyższy nie mógł w tej sprawie wystąpić z odpowiednim pytaniem prejudycjalnym. W dacie podejmowania uchwały III SZP 3/06 nie było zaś orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej jako TSUE) dotyczącego bezpośrednio kwestii efektywnej realizacji w porządku krajowym wymogów wynikających z art. 7 dyrektywy 93/13.

jedną z dyrektyw wymienioną w załączniku I, nie jest stosowanie postanowień wzorca wpisanego do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone przez jakiegokolwiek innego przedsiębiorcę, ale tylko przez przedsiębiorcę, który uczestniczył w postępowaniu zakończonym wpisem do rejestru.

Analiza wybranych decyzji Prezesa UOKiK pozwala na stwierdzenie, że, pomimo ciągle rosnącej ogólnej liczby wpisów klauzul niedozwolonych do rejestru, w badanym okresie, w odniesieniu do usług finansowych, nie było ich zbyt wiele. Większość z nich dotyczyła udzielania kredytów konsumenckich, a w szczególności kosztów kredytu (w tym klauzuli modyfikacyjnej uprawniającej do zmiany oprocentowania w czasie trwania umowy), ustanawianych zabezpieczeń, regulowania zadłużenia przeterminowanego. Jednym z przykładów było zawarcie we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowień o treści: „Pożyczka jest oprocentowana według zmiennej stopy procentowej, obowiązującej w PKO BP SA, która w dniu zawarcia umowy wynosi ... % w stosunku rocznym. Oprocentowanie może ulegać zmianom w przypadku, gdy nastąpi zmiana: 1. którejkolwiek ze stóp procentowych NBP ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej, lub 2. stopy rezerwy obowiązkowej banków ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej. (§ 6 ust. 1 Umowy pożyczki z pakietem ubezpieczeniowym); Stopa procentowa, o której mowa w ust. 2, może ulegać zmianom w okresie obowiązywania umowy w przypadku, gdy nastąpi zmiana: 1. którejkolwiek ze stóp procentowych NBP ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej, lub 2. stopy rezerwy obowiązkowej banków ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej, lub 3. na rynku pieniężnym (§12 ust. 3 Umowy kredytu Aurum/Platinum); 3. Oprocentowanie kredytu może ulegać zmianom w okresie obowiązywania umowy w przypadku gdy nastąpi zmiana którejkolwiek ze stóp procentowych NBP ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej, stopy rezerwy obowiązkowej banków ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej, lub stawek dla depozytów rynku międzybankowego. (§9 ust. 1 Umowy kredytu odnawialnego; § 6 ust. 5 Umowy Pożyczki Inteligo; § 6 ust. 5 Umowy Pożyczki Inteligo pakietem ubezpieczeniowym); 4. Oprocentowanie kredytu oraz oprocentowanie karne określone w Tabeli warunków i oprocentowania produktów kredytowych w ramach Kont Interligo, może ulegać zmianom w okresie obowiązywania umowy w przypadku, gdy nastąpi zmiana: 1. którejkolwiek ze stóp procentowych NBP ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej, lub 2. stopy rezerwy obowiązkowej banków ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej, lub 3. stawek referencyjnych dla depozytów rynku międzybankowego (§ 4 ust. 6 Umowy kredytu odnawialnego Inteligo)”⁷⁰.

Z kolei w innej decyzji Prezes UOKiK za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznał stosowanie niedozwolonych postanowień umownych o treści: „Bank zastrzega sobie prawo zmiany oprocentowania w czasie trwania niniejszej umowy, jeżeli zmiana stopy procentowej spowodowana jest zmianą kosztów pozyskania środków pieniężnych przez Bank w następstwie jednej z niżej wymienionych okoliczności: 1) zmiany stóp procentowych NBP, 2) zmiany poziomu cen instrumentów finansowych na krajowym rynku pieniężnym, 3) zmiany poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez GUS (§ 3 ust. 1 „Umowy o limit kredytowy”)⁷¹.

Innym przykładem stosowania niedozwolonych klauzul umownych była praktyka polegająca na zamieszczeniu w § 5 ust. 6 wzorca umownego pn. „Umowa kredytu” o sygn. sam/uk/lb/bks/10 i w § 3 ust. 5 wzorca umownego pn. „Umowa kredytu na zakup pojazdu samochodowego” o sygn.

⁷⁰ Decyzja Prezesa UOKiK nr DDK-13/2013 z 31.12.2013 r. wobec Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie

⁷¹ Decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ-2/2013 z 12.03.2013 r. wobec Banku Zachodniego WBK S.A.

sam/uk/ca/16 oraz w § 5 ust. 6 wzorca umownego pn. „Umowa kredytu na zakup pojazdu samochodowego” o sygn. sam/uk/lb/bks/11 i w § 3 ust. 5 wzorca umownego pn. „Umowa kredytu na zakup pojazdu samochodowego” o sygn. sam/uk/ca/02, postanowienia o treści:

„Bank ma prawo w okresie kredytowania żądać od Kredytobiorcy ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli w ocenie Banku:

- 1) sytuacja Kredytobiorcy uległa pogorszeniu i może zagrażać terminowej spłacie kredytu, w szczególności w przypadku utraty zdolności kredytowej,
- 2) wartość ustanowionego zabezpieczenia uległa zmniejszeniu i jest niewystarczająca⁷².

Prezes UOKiK uznał także za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie we wzorcu umowy zatytułowanym „Umowa Pożyczki”, wykorzystywanym przy zawieraniu z konsumentami umów pożyczki zabezpieczonej hipoteką, postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „(...) W przypadku wcześniejszej spłaty całości lub części pożyczki, nie podlega zwrotowi prowizja określona w § 3 pkt 1”⁷³.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano stosowanie we wzorcu „Umowy pożyczki gotówkowej nr ...” postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone o treści: „Wszelkie spory mogące wyniknąć z niniejszej umowy rozpatrywać będzie Sad Rejonowy w Jastrzębiu-Zdroju”⁷⁴.

Inny przypadek dotyczył stosowania we wzorcu Umowy Pożyczki Pieniężnej postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „(...) Koszty wypowiedzenia umowy wysłanego listem poleconym wynoszą 60 zł/szt. (pkt 12 Umowy Pożyczki Pieniężnej), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik”⁷⁵.

W innej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez bank we wzorcach umów o kredyt konsumencki (z wyłączeniem wzorców umów o karty kredytowe i kredyty hipoteczne) postanowień o treści⁷⁶:

- „Zadłużenie przeterminowane jest ściągane przez Bank przed wszystkimi płatnościami z wyjątkiem tytułów egzekucyjnych realizowanych w trybie egzekucji sądowej lub administracyjnej, bez dyspozycji Posiadacza/y rachunku/ów ze środków znajdujących się na Jego/ich rachunkach oraz wpływów na Jego/ich rachunki prowadzone przez Bank, do czego niniejszym Posiadacz/e rachunku/ów udziela/ją Bankowi nieodwołalnego pełnomocnictwa oraz potwierdza/ją, że Bank, jako pełnomocnik Posiadacza/y – będąc jednocześnie Bankiem prowadzącym należące do Posiadacza/y rachunki może być drugą stroną czynności prawnej dokonywanej w imieniu Posiadacza/y rachunku/ów, tj. polecenia przelewu złożonego Bankowi w imieniu Posiadacz/y rachunku/ów” („Umowa o Limit w saldzie debetowym”);
- „Zadłużenie przeterminowane jest ściągane przez Bank przed wszystkimi płatnościami z wyjątkiem tytułów egzekucyjnych realizowanych w trybie egzekucji sądowej lub administracyjnej,

⁷² Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-13/2013 z 5.06.2013 r. wobec Credit Agricole Bank Polska S.A. we Wrocławiu.

⁷³ Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-31/2013 z 17.12.2013 r. wobec Pozabankowego Centrum Finansowego Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim.

⁷⁴ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-11/2014 z 2.06.2014 r. wobec Zbigniewa Czakona prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Czakon Zbigniew „AGART” Pośrednictwo Finansowe w Jastrzębiu-Zdroju.

⁷⁵ Decyzja Prezesa UOKiK nr RLU-05/2014 z 21.05.2014 r. wobec Meritum Polska Sp. z o.o. w Poznaniu.

⁷⁶ Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-5/2014 z 21.05.2014 r. przeciwko Bankowi BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku.

bez dyspozycji Kredytobiorcy ze środków znajdujących się na Jego rachunkach oraz wpływów na Jego rachunki prowadzone przez Bank, do czego niniejszym Kredytobiorca udziela Bankowi nieodwołalnego pełnomocnictwa oraz potwierdza, że Bank, jako pełnomocnik Kredytobiorcy – będąc jednocześnie Bankiem prowadzącym należące do Kredytobiorcy rachunki może być drugą stroną czynności prawnej dokonywanej w imieniu Kredytobiorcy, tj. polecenia przelewu złożonego Bankowi w imieniu Kredytobiorcy” („Umowa kredytu gotówkowego”, „Umowa kredytu gotówkowego przeznaczonego częściowo na spłatę innych kredytów”, „Umowa kredytu gotówkowego przeznaczonego na spłatę innych zobowiązań, którego celem jest restrukturyzacja zobowiązań”, „Umowa kredytu gotówkowego z przeznaczeniem na cele konsumpcyjne, z opcją zabezpieczenia pojazdem „auto okazja””), które pozbawiają konsumenta możliwości wyrażenia wyraźnej i świadomej zgody na udzielenie ww. pełnomocnictwa i naruszają art. 17 u.s.d.g.

VI. Naruszanie obowiązków informacyjnych w zakresie świadczenia usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK

W przepisie art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik wskazano różnorodne zachowania przedsiębiorcy, które uznawane są – ogólnie rzecz ujmując – za złe poinformowanie (lub niepoinformowanie) konsumenta. Ma to miejsce w każdym przypadku, gdy przedsiębiorca narusza przepisy ustawy nakładającej na niego obowiązek udzielenia konkretnych informacji, gdy jest to działanie skierowane do nieoznaczonego kręgu adresatów. Naruszenie obowiązku udzielania konsumentom kredytobiorcom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest więc, niezależnie od innych skutków prawnych⁷⁷, jedną z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 2 uokik – obok nieuczciwej lub wprowadzającej w błąd reklamy, nieuczciwych praktyk rynkowych i innych czynów nieuczciwej konkurencji godzących w zbiorowe interesy konsumentów. W ostatnim czasie UOKiK często przeprowadzał kontrole banków i innych instytucji finansowych⁷⁸ udzielających kredytów konsumenckich pod kątem wypełniania przez nie obowiązków informacyjnych wobec konsumentów i przestrzegania przepisów ustaw konsumenckich. Kontrole stwierdziły wiele naruszeń w tym zakresie⁷⁹.

Powszechna znajomość praw i obowiązków – zarówno wśród konsumentów, jak i innych klientów – dzięki właściwemu przygotowaniu się do „procedury” kształtowania treści nawiązanego stosunku umownego jest jednym z istotnych warunków skuteczności ochrony klientów usług finansowych⁸⁰.

Jednym z przykładów naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji było nieumieszczanie w reklamie oferowanego przez bank kredytu informacji o stopie jego oprocentowania wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie,

⁷⁷ Patrz szerzej na ten temat: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta...*, s. 379–400.

⁷⁸ Ich efektem są raporty UOKiK: *Reklama parabanków. Raport z kontroli reklam pozabankowych instytucji finansowych oferujących pożyczki konsumentom*, Poznań, maj 2013 oraz wcześniejszy *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich*, UOKiK, Warszawa, grudzień 2012 r., www.uokik.gov.pl.

⁷⁹ Ibidem.

⁸⁰ Szerzej na temat ochrony konsumenta usług finansowych przez informację i szczegółowej regulacji obowiązków informacyjnych instytucji finansowych patrz: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta...*, s. 326–378; E. Rutkowska-Tomaszewska, *Obowiązki informacyjne firm...*, s. 75–106 i powoływana tam literatura.

całkowitej jego kwocie, jego rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy oraz całkowitej kwocie do zapłaty oraz wysokości rat, jakie ponieść ma konsument z tytułu zawarcia umowy kredytu. Zbiorowy interes realizuje się natomiast poprzez fakt, że potencjalnie wszyscy odbiorcy tej reklamy (nieograniczona grupa konsumentów) zostali dotknięci naruszeniem⁸¹.

W innej decyzji Prezes UOKiK za przejaw naruszania obowiązku informacyjnego uznał niepodawanie w reklamie kredytu o nazwie „Kredyt bezpieczny”, zamieszczonej na stronie internetowej <http://www.polbank.pl/kredyt-gotowkowy/kredyt-bezpieczny/index.html> informacji o: stopie oprocentowania Kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu; całkowitej kwocie kredytu; rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania kredytu; czasie obowiązywania umowy kredytu; całkowitej kwocie do zapłaty oraz wysokości rat, jakie ponieść ma konsument z tytułu zawarcia umowy kredytu, co stanowi naruszenie art. 7 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 i 2 u.k.k.⁸² oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów⁸³.

W jednej z decyzji Prezesa UOKiK za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano działanie Biura Informacji Pożyczkowej, polegające na wskazaniu wysokości r.r.s.p. pożyczki, co mogło sugerować, iż podana wartość jest tożsama z rzeczywistą roczną stopą oprocentowania pożyczki w rozumieniu art. 5 pkt 12 u.k.k.⁸⁴. Innym przykładem praktyki wprowadzającej w błąd stosowanej przez tego samego przedsiębiorcę było działanie polegające na niewskazywaniu jego nazwy oraz siedziby⁸⁵.

W innej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano działanie polegające na przekazywaniu konsumentom informacji o całkowitej kwocie kredytu, obliczonej z uwzględnieniem kredytowanych kosztów kredytu, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do proporcji całkowitego kosztu kredytu do całkowitej kwoty kredytu⁸⁶.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w przypadku innego przedsiębiorcy polegało na nieprzekazywaniu na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumentom informacji o warunkach zmiany stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz ewentualnych innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu, co stanowi naruszenie art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt 12 u.k.k.⁸⁷, nieprzekazywaniu na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumentom informacji o skutkach braku płatności, co stanowi naruszenie art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt 13 u.k.k.⁸⁸, a także przekazywaniu konsumentom informacji o całkowitej kwocie kredytu, obliczonej z uwzględnieniem kredytowanych kosztów kredytu, co może wprowadzać konsumentów w błąd co do proporcji całkowitego kosztu kredytu do całkowitej kwoty kredytu⁸⁹.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano działanie banku⁹⁰ polegające na: nieumieszczaniu informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania wyliczonej

⁸¹ Decyzja Prezesa UOKiK nr 3/2013 z 19.11.2013 r. wobec Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dawniej: Polbank EFG Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie).

⁸² Ustawa z 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715, ze zm.).

⁸³ Decyzja Prezesa UOKiK nr 3/2013 z 19.11.2013 r. wobec Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dawniej: Polbank EFG Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie).

⁸⁴ Decyzja Prezesa UOKiK nr 25/2013 z 6.12.2013 r. wobec Biura Informacji Pożyczkowej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

⁸⁵ Ibidem.

⁸⁶ Decyzja Prezesa UOKiK nr DDK-13/2013 z 31.12.2013 r. wobec Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie.

⁸⁷ Ibidem.

⁸⁸ Ibidem.

⁸⁹ Ibidem.

⁹⁰ Decyzja Prezesa UOKiK nr DDK-7/2013 z 30.12.2013 r. wobec BRE Bank S.A. z siedzibą w Warszawie.

od całkowitego kosztu kredytu w następujących materiałach reklamowych, oferowanych przez bank, kredytów: reklamie kredytu gotówkowego zamieszczonej na stronie internetowej banku www.multibank.com.pl; reklamie kredytu gotówkowego kredytu konsolidacyjnego zamieszczonej na stronie internetowej banku www.multibank.com.pl; plakacie „Nowe korzystniejsze warunki kredytu samochodowego”; reklamie „Oferta specjalna tylko dla pracowników Michelin Polska S.A.”, prezentowanej w formie wiadomości przesyłanych drogą elektroniczną; ulotce „Oferta specjalna dla pracowników Firmy WARS S.A.”, pomimo zawarcia w nich informacji o wybranych kosztach reklamowanych kredytów, co narusza art. 16 u.k.k. z 2001 r.⁹¹.

Naruszenie obowiązków informacyjnych poprzez niewskazanie w reklamie pożyczki zamieszczonej w czasopiśmie i gazetach od połowy czerwca 2012 r. stopy oprocentowania pożyczki wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie pożyczki, całkowitej kwoty pożyczki, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, czasu obowiązywania umowy, całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat na podstawie reprezentatywnego przykładu, o którym mowa w art. 8 ust. 1 i 2 u.k.k., co stanowi naruszenie art. 7 ust. 1 i ust. 2 w zw. z art. 8 ust. 1 i 2 u.k.k.⁹²

W przypadku innego banku naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji polegało na nieinformowaniu konsumentów w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu i odsyłaniu w tym zakresie do „Taryfy opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności”, co jest sprzeczne z art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt. 12 u.k.k.⁹³.

Ponadto Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na niepodaniu konsumentowi w reklamie „Szybki kredyt samochodowy, dostępny od ręki, kredyt w 15 minut. Dodatkowo możliwość obniżenia oprocentowania o 3%. Dowiedz się więcej” zamieszczonej na portalu money.pl, następujących danych:

- a) w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny informacji o stopie oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania (r.r.s.o.), co stanowi naruszenie art. 7 ust. 1 u.k.k.,
- b) informacji o czasie obowiązywania umowy oraz o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat, co stanowi naruszenie art. 7 ust. 2 pkt 1 i 2 u.k.k.⁹⁴.

Prezes UOKiK uznał, że przedsiębiorca stosuje praktyki polegające na⁹⁵: naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji: poprzez zaniechanie informowania konsumentów w formularzu informacyjnym o skutkach braku płatności, co jest niezgodne z art. 13 ust. 1 pkt 13 w zw. z art. 14 u.k.k.; poprzez zaniechanie informowania konsumentów w umowach pożyczki o: a) terminie i sposobie wypłaty kredytu, co jest niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 5 u.k.k., b) rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunkach jej zmiany, co jest niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k., prawie konsumenta do spłaty kredytu przed

⁹¹ Ustawa z 20.07.2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081; Dz. U. z 2003 r. Nr 109, poz. 1030; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693); obecnie uchylona przez ustawę z 2011 r.

⁹² Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-25/2013 z 6.12.2013 r. wobec Biura Informacji Pożyczkowej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

⁹³ Decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ-2/2013 z 12.03.2013 r. wobec Banku Zachodniego WBK S.A.

⁹⁴ Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-13/2013 z 5.06.2013 r. wobec Credit Agricole Bank Polska S.A. we Wrocławiu.

⁹⁵ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-11/2014 z 2.06.2014 r. wobec Zbigniewa Czakona prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Czakon Zbigniew „AGART” Pośrednictwo Finansowe w Jastrzębiu-Zdroju.

terminem, co jest niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 16 u.k.k.; organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, co jest niezgodne z art.30 ust. 1 pkt 21 u.k.k.

W przypadku innego przedsiębiorcy stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegało na niepodawaniu w formularzu informacyjnym do Umów Pożyczki Pieniężnej, w rubryce „inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, co stanowi naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 u.k.k.⁹⁶.

W innej decyzji Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie polegające na niewskazywaniu w umowach pożyczki zabezpieczonej hipoteką: – wbrew dyspozycji art. 69 ust. 2 pkt 3 pr. bank.⁹⁷ w zw. z art. 35 ust. 1 u.k.k. – celu, na który pożyczka została udzielona⁹⁸; – wbrew dyspozycji art. 69 ust. 2 pkt 10 pr. bank. w zw. z art. 35 ust. 1 u.k.k. w zw. z art. 4 ust. 2 pkt 1 u.k.k. – warunków rozwiązania umowy⁹⁹; a także niewskazywanie w umowach pożyczki (tzw. pożyczki chwilówki): – wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 5 u.k.k. w zw. z art. 3 ust. 1 i 2 pkt 1 u.k.k. – terminu wypłaty pożyczki¹⁰⁰; - wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 17 u.k.k. w zw. z art. 3 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy –zasad ustalenia wysokości prowizji za dokonanie spłaty pożyczki przed terminem¹⁰¹.

Przykładem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest działanie przedsiębiorcy stosowane przy zawieraniu z konsumentami umów kredytu konsumenckiego, polegające na tym, że prezentuje w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do u.k.k., informację o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu, co pozbawia konsumenta rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o wartości wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt konsumencki, co narusza art. 13 ust. 1 pkt 5 w zw. z art. 5 pkt 7 i 8 u.k.k.¹⁰².

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK uznał działanie polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez brak określenia w sposób jednoznaczny w umowach „Umowa Pożyczki Nr ...” informacji o stopie oprocentowania kredytu, wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k.¹⁰³.

VII. Inne przykłady praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych w świetle najnowszych decyzji Prezesa UOKiK

Art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, których przykłady zostały wcześniej omówione, lub

⁹⁶ Decyzja częściowa Prezesa UOKiK nr RLU-05/2014 z 21.05.2014 r. wobec Meritum Polska Sp. z o.o. w Poznaniu.

⁹⁷ Ustawa z 29.08.1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2012 r., poz. 1376, ze zm.).

⁹⁸ Decyzja częściowa Prezesa UOKiK nr RWA-31/2013 z 17.12.2013 r. wobec Pozabankowego Centrum Finansowego Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim.

⁹⁹ Ibidem.

¹⁰⁰ Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-31/2013 z 17.12.2013 r. wobec Pozabankowego Centrum Finansowego Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim.

¹⁰¹ Ibidem.

¹⁰² Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-5/2014 z 21.05.2014 r. wobec Banku BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku.

¹⁰³ Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-2/2013 z 27.03.2013 r. wobec Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo- Kredytowej „Jaworzno” z siedzibą w Jaworznie.

czynów nieuczciwej konkurencji. Zgodnie z art. 3 ust. 1 u.z.n.k.¹⁰⁴ czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Warunkiem koniecznym dla wykazania, że dany przedsiębiorca stosuje czyn nieuczciwej konkurencji, jest wykazanie, że jego działanie jest nie tylko sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, ale również, że to działanie narusza interes jego klienta, którym może być zarówno przedsiębiorca, jak i konsument. Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹⁰⁵. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etycznomoralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. SOKiK¹⁰⁶, definiując pojęcie dobrych obyczajów, wskazał, że poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy, uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tymi praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do nie-doinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności¹⁰⁷.

„Zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 2 u.z.n.k. czynem nieuczciwej konkurencji jest reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi. O możliwości uznania reklamy za wprowadzającą w błąd można mówić wówczas, gdy na podstawie reklamy jej adresat może mieć nieprawdziwe wyobrażenie o towarze lub usłudze, którego reklama dotyczy i ta zafałszowana informacja może mieć wpływ na decyzję rynkową konsumenta. Dla ustalenia zaistnienia tegoż czynu nieuczciwej konkurencji nie jest konieczne, aby adresat został faktycznie wprowadzony w błąd”¹⁰⁸.

Przykładem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest działanie polegające na uzależnianiu skuteczności odstąpienia od umowy o pożyczkę gotówkową od zwrotu przez konsumenta kwoty pożyczki wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, co jest niezgodne z art. 47 w zw. z art. 53 ust. 1, 4 i 5 u.k.k.¹⁰⁹

Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie, w związku z zawieraniem z konsumentami umów kredytu konsumenckiego, formularza

¹⁰⁴ Ustawa z 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. Nr 153, poz. 1503, ze zm.).

¹⁰⁵ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13.11.1991 r., I ACr 411/91, „Wokanda” 1992, nr 4; J. Szwaja, [w:] J. Szwaja (red.), *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2000, s. 122–133; R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2002, nr 5.

¹⁰⁶ Wyrok z 16.01.2013 r., sygn. akt XVII AmC 5406/11.

¹⁰⁷ Wyrok SOKiK z 23.02.2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹⁰⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 15.02.2012 r., VI ACa 1010/11, LEX nr 1164705, M. Pr. Bank. 2012, nr 11, s. 18–26, glosa aprobująca: M. Sieradzka, *Glosa do wyroku s. apel. z 15.02.2012 r.*, VI ACa 1010/11., <http://orzeczenia.ms.gov.pl>.

¹⁰⁹ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-11/2014 z 2.06.2014 r. wobec Zbigniewa Czakona prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Czakon Zbigniew „AGART” Pośrednictwo Finansowe w Jastrzębiu-Zdroju.

informacyjnego, o którym mowa w art. 14 u.k.k., zawierającego postanowienie o treści: „Niniejsza informacja obowiązuje w dniu ... o ile dane podane przez Klienta w celu wystawienia formularza są zgodne ze stanem faktycznym”, co, poprzez określenie czasu obowiązywania formularza terminem jednodniowym, pozbawia konsumenta możliwości szczegółowego zapoznania się z warunkami i kosztami kredytu oraz porównania ich z ofertami innych kredytodawców, co stanowi naruszenie art. 17 u.s.d.g.¹¹⁰.

Za bezprawne Prezes UOKiK uznał działanie przedsiębiorcy polegające na wpisywaniu w formularze informacyjne dotyczące umów: kredytu konsumpcyjnego gotówkowego, konsolidacyjnego kredytu gotówkowego, prostej pożyczki gotówkowej, kredytu – planu ratalnego, kredytu – planu ratalnego oraz limitu, o limit kredytowy w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, informacji o czasie obowiązywania formularza, iż niniejsza informacja zachowuje ważność w dniu sporządzenia niniejszego formularza, co zostało uznane za godzące w dobre obyczaje w zakresie powyższego terminu, a tym samym zostało uznane za sprzeczne z art. 17 u.s.d.g.¹¹¹.

Uznano także za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie polegające na umieszczaniu we wzorcu umowy zatytułowanym „Umowa Pożyczki”, wykorzystywanym przy zawieraniu z konsumentami umów pożyczki zabezpieczonej hipoteką postanowienia sugerującego, że zabezpieczeniem spłaty pożyczki jest stanowiąca załącznik do ww. umowy umowa poręczenia w sytuacji, gdy wskazana Umowa poręczenia nie spełnia funkcji umowy poręczenia wynikającej z art. 876 § 1 k.c., co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 u.s.d.g.¹¹².

Za naruszające zbiorowe interesy konsumentów zostały także uznane praktyki przedsiębiorcy polegające na:

- 1) umieszczaniu w umowach o limit kredytowy w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym postanowienia „Jeżeli zmiana stopy procentowej polegać będzie na jej zmniejszeniu, zmiana oprocentowania Limitu dokonywana jest przez Bank na pisemny wniosek Kredytobiorcy, pod warunkiem braku naruszeń przez Kredytobiorcę postanowień Umowy w okresie przed złożeniem wniosku. Zmiana następować będzie od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po otrzymaniu wniosku przez Bank. Bank potwierdzi na piśmie obniżenie oprocentowania”, które narusza art. 359 § 21 k.c.¹¹³;
- 2) umieszczaniu w umowach: kredytu konsumpcyjnego gotówkowego, konsolidacyjnego kredytu gotówkowego, kredytu – planu ratalnego, kredytu – planu ratalnego oraz limitu, kredytu przeznaczonego na sfinansowanie/refinansowanie kosztów nabycia pojazdów postanowienia w brzmieniu: „W przypadku przedterminowej spłaty całości Kredytu, całkowity koszt Kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy”, oraz w umowie prostej pożyczki gotówkowej postanowienia w brzmieniu: „W przypadku przedterminowej spłaty całości Pożyczki, całkowity koszt Pożyczki ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy”, które

¹¹⁰ Decyzja Prezesa UOKiK nr DDK-13/2013 z 31.12.2013 r. wobec Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie.

¹¹¹ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-19/2013 z 8.07.2013 r. przeciwko Getin Noble Bank SA w Warszawie.

¹¹² Decyzja Prezesa UOKiK nr RWA-31/2013 z 17.12.2013 r. przeciwko Pozabankowemu Centrum Finansowemu sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim.

¹¹³ Ustawa z 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014).

wprowadzały konsumentów w błąd co do wszystkich praw wynikających z art. 49 ust. 1 u.k.k.¹¹⁴;

- 3) pobieranie odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, co jest sprzeczne z art. 54 ust. 1, 2 i 4 u.k.k.¹¹⁵.

Za bezprawne, a jednocześnie naruszające zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK uznał także działania polegające na: stosowaniu 30-dniowego terminu wypowiedzenia umowy o limit kredytowy, co jest sprzeczne z art. 42 ust. 2 u.k.k.¹¹⁶, pobieraniu, w sytuacji odstąpienia przez konsumenta od zawartej umowy o kredyt konsumencki, odsetek od kwoty kredytowanych kosztów, co jest sprzeczne z art. 54 ust. 1 i 4 u.k.k.; wyznaczeniu w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego jednodniowej daty ważności informacji w nim zawartych, co narusza art. 17 u.s.d.g.¹¹⁷.

Za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano praktykę polegającą na zaniechaniu niezwłocznego przekazywania do Biura Informacji Kredytowej S.A. informacji o wygaśnięciu zobowiązania kredytobiorców, będących konsumentami, w okresie pomiędzy datami przesyłania do Biura Informacji Kredytowej S.A. poszczególnych Wsadów Informacyjnych w danym miesiącu, co, jako sprzeczne z dobrymi obyczajami, zostało uznane za czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 u.z.n.k.¹¹⁸.

Ponadto, w jednej z decyzji Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k.¹¹⁹ a w innej – działania przedsiębiorcy polegające na obciążeniu konsumentów, w przypadku rozwiązania umowy, nadmiernie wygórowanymi kosztami, tj. zatrzymywaniu przez przedsiębiorcę całej opłaty, o której mowa w § 1 ust. 6 „Umowy Kredytów Konsumenckich”, o treści: Kredytobiorca, podpisując niniejszy dokument, wnioskuje o przydzielenie...kredytów, każdy w wysokości pięć tysięcy złotych co daje ogólna sumę wnioskowanych kredytów w wysokości... (Całkowita Kwota kredytu), wnioskuje jednocześnie okres spłaty na ... lat (czas obowiązywania umowy). W konsekwencji Kredytobiorca powinien uiścić opłatę w wysokości 6% kwoty wnioskowanych kredytów¹²⁰.

VII. Podsumowanie

Dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego nie wystarcza jedynie działalność regulowana lub stawianie wymogów instytucjom finansowym w celu zapewnienia ich bezpiecznego funkcjonowania. Konieczna jest także ingerencja publicznoprawna w sferę świadczenia usług przez te instytucje, czego wyrazem jest sprawowanie merytorycznego nadzoru Prezesa UOKiK nad przestrzeganiem regulacji konsumenckich.

¹¹⁴ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-19/2013, z 8.07.2013 r. przeciwko „Getin Noble Bank” SA w Warszawie.

¹¹⁵ Decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ 2/2013 z 12.03.2013 r. wobec Banku Zachodniego WBK S.A.

¹¹⁶ Ibidem.

¹¹⁷ Ibidem.

¹¹⁸ Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-44/2013 z 23.12.2013 r. wobec Sygma Banque Societe Anonyme z siedzibą w Paryżu (Francja), prowadzącego działalność gospodarczą w Polsce poprzez oddział pod nazwa Sygma Banque Societe Anonyme (S.A.) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie.

¹¹⁹ Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD 20/2013 z 20.11.2013 r. wobec Baltic Money Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku.

¹²⁰ Ibidem.

Dobrze funkcjonujący rynek finansowy powinien być także przejrzysty oraz zapewniać ochronę interesów jego uczestników, zwłaszcza tych nieprofesjonalnych, którzy korzystają z usług finansowych świadczonych przez instytucje finansowe, w tym banki. Skala zagrożeń, jakie niosą ze sobą usługi finansowe i, będące ich odmianą, usługi bankowe, powoduje, że stanowią one jeden z najważniejszych obszarów zainteresowania prawa konsumenckiego. Ogromne znaczenie dla wyeliminowania nieuczciwych i szkodliwych praktyk stosowanych przez banki wobec konsumentów mają organy i instytucje właściwe do podejmowania działań w odniesieniu do całego rynku i chroniące interesy konsumentów w relacjach z profesjonalistami w ramach tzw. ochrony powszechnej a wśród nich Prezes UOKiK, którego rola i aktywność są nieocenione, ale jednak niewystarczające, choć powinna przyczyniać się do wyznaczania pewnych trendów, reguł prawidłowego postępowania, zasad kształtowania relacji z klientami i – w efekcie – odpowiedniego rozwoju tego rynku.

Analiza wybranych najnowszych decyzji wydanych przez Prezesa UOKiK w latach 2013–2014 wobec instytucji działających na rynku finansowym i świadczących usługi finansowe, w tym niebankowych instytucji pożyczkowych, wskazuje, że największa skala naruszeń dotyczy udzielania kredytów konsumenckich. W dużej mierze odnoszą się one do nieuczciwych praktyk rynkowych poprzez manipulowanie informacją o kosztach kredytu, wprowadzającą w błąd reklamę, ale także stosowania w umowach o udzielenie kredytu konsumenckiego niedozwolonych klauzul umownych. Instytucje finansowe udzielające kredytów konsumenckich, a zwłaszcza niebankowe instytucje pożyczkowe posługują się w swoich reklamach podobnymi, a nieraz wręcz identycznymi hasłami. Jest to szczególnie widoczne w przypadku haseł „bez BIK” ewentualnie „bez weryfikacji w BIK”, „nie badamy zdolności kredytowej”, sugerującymi pewność uzyskania pożyczki. Większość nieprawidłowości polegała na czynnym wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez podawanie informacji, które mogą wpływać na decyzje konsumentów. Zakwestionowane praktyki polegały na publikowaniu reklam, w których eksponowano szczególne cechy oferty i posługiwaniu się hasłami świadczącymi o wyjątkowości oferty na tle konkurencji (np. najniższe koszty pożyczki lub najniższe oprocentowanie), wyróżniającymi ofertę na tle ofert innych przedsiębiorców, co nie było zgodne z rzeczywistością¹²¹.

¹²¹ Por. *Reklama parabanków...*, s. 46.