

Teoretyczne i empiryczne wyzwania związane z ochroną konsumenta na rynku usług finansowych

Dominik Kubacki



Wybrane nieprawidłowości
na rynku usług finansowych

2

Teoretyczne i empiryczne wyzwania związane z ochroną konsumenta na rynku usług finansowych

**Wybrane nieprawidłowości
na rynku usług finansowych**

TOM 2



WYDAWNICTWO
UNIwersytetu
ŁÓDZKIEGO

Dominik Kubacki

**Teoretyczne i empiryczne
wyzwania związane
z ochroną konsumenta
na rynku usług finansowych**

**Wybrane nieprawidłowości
na rynku usług finansowych**

TOM 2

Dominik Kubacki (ORCID: 0000-0003-2389-0168)
Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Katedra Bankowości
90-214 Łódź, ul. Rewolucji 1905 r. 39

RECENZENTKI

Joanna Harasim, Ewa Miklaszewska

REDAKTOR INICJUJĄCA

Katarzyna Włodarczyk

OPRACOWANIE REDAKCYJNE

Anna Surendra, Sebastian Surendra

SKŁAD I ŁAMANIE

PAJ-Press

KOREKTA TECHNICZNA

Elżbieta Pich

PROJEKT OKŁADKI

Anna Nachowska

© Copyright by Dominik Kubacki, Łódź 2025
© Copyright for this edition by Uniwersytet Łódzki, Łódź 2025

Publikacja jest udostępniona na licencji Creative Commons
Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 4.0 (CC BY-NC-ND)

<https://doi.org/10.18778/8331-862-2>

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego
Wydanie I. W.11874.25.0.M

Ark. wyd. 9; ark. druk. 10,375

ISBN 978-83-8331-861-5
e-ISBN 978-83-8331-862-2

Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego
90-237 Łódź, ul. Matejki 34A
www.wydawnictwo.uni.lodz.pl
e-mail: ksiegarnia@uni.lodz.pl
tel. 42 635 55 77

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział I	
Misselling – oferowanie usług finansowych niezgodnych	11
1. Pojęcie i charakterystyka <i>missellingu</i>	11
2. <i>Misselling</i> jako nieuczciwa praktyka rynkowa naruszająca zbiorowe interesy konsumentów	17
3. Nieprawidłowości związane z oferowaniem i sprzedażą obligacji GetBack	25
4. Analiza pozostałych nieprawidłowości związanych z <i>missellingiem</i> na rynku finansowym	32
4.1. Działania sprzeczne z dobrymi obyczajami	33
4.2. Działania mające na celu wprowadzenie konsumenta w błąd	35
4.3. Agresywne praktyki rynkowe	38
4.4. Pozostałe naruszenia innych artykułów ustaw	39
Podsumowanie	41
Rozdział II	
Naruszenia interesu konsumenta na rynku kredytów konsumenckich	45
1. Analiza przyczyn nieprawidłowości na rynku kredytów konsumenckich	45
2. Nieprawidłowości związane z rozliczaniem kosztów kredytu konsumenckiego w przypadku wcześniejszej spłaty	50
3. Analiza pozostałych nieprawidłowości związanych z kredytami konsumenckimi	56
3.1. Niewypełnianie obowiązków informacyjnych	56
3.2. Reklamy kredytów konsumenckich	66
3.3. Ocena zdolności kredytowej	69
3.4. Nieprawidłowości dotyczące opłat i prowizji	70
3.5. Niedozwolone postanowienia umowne (klauszule abuzywne)	72
Podsumowanie	79
Rozdział III	
Naruszenia interesu konsumenta na rynku kredytów hipotecznych	83
1. Analiza przyczyn nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych	83
2. Analiza umów kredytów hipotecznych pod kątem niedozwolonych zapisów	88
3. Analiza pozostałych nieprawidłowości związanych z kredytami hipotecznymi	96

6 Spis treści

4. Praktyka orzecznicza sądów powszechnych w świetle wyroków sądów apelacyjnych, Sądu Najwyższego oraz orzecznictwa TSUE	99
Podsumowanie	104

Zakończenie **107**

Bibliografia	111
Pozycje książkowe	111
Artykuły naukowe	112
Akty prawne	113
Netografia	119
Spis tabel	127
Spis rysunków	129
Załączniki	131
Wykaz klauzul niedozwolonych w kredytach hipotecznych	161

Wstęp

Rynek usług finansowych w Polsce, jak i na świecie stanowi jeden z najważniejszych i najbardziej dynamicznych segmentów współczesnej gospodarki, mając istotne znaczenie dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw. Jego złożoność oraz rosnąca liczba oferowanych produktów i usług sprawiają, że konsumenci coraz częściej narażeni są na ryzyko nieprawidłowości, nadużyć oraz naruszeń ich interesów. W ostatnich latach obserwuje się wzrost skali i złożoności praktyk takich jak *misselling*, stosowanie klauzul abuzywnych, naruszenia obowiązków informacyjnych. Skutki tych zjawisk są istotne społecznie i ekonomicznie, dlatego ich ograniczanie wymaga zarówno dobrego prawa, jak i skutecznego nadzoru oraz stałego podnoszenia standardów etycznych i edukacyjnych.

Drugi tom niniejszej monografii poświęcony jest analizie nieprawidłowości i nadużyć zidentyfikowanych na polskim rynku usług finansowych w latach 2018–2023. Przegląd ten obejmuje trzy główne obszary: *misselling*, naruszenia interesu konsumenta w odniesieniu do kredytów konsumenckich, jak i kredytów hipotecznych. W każdym rozdziale najpierw szczegółowo omówiono wybrane przypadki, a następnie przedstawiono pozostałe nieprawidłowości. Ze względu na rozległość zagadnienia w literaturze zdecydowano o przedstawieniu tej problematyki z perspektywy decyzji wydanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), które stanowią cenne źródło informacji o sytuacji na rynku i naruszeniach, jakich dopuszczają się podmioty na rynku usług finansowych. Wydaje się to naturalny wybór z uwagi na kompetencje Prezesa UOKiK, które ciągle stopniowo są rozbudowywane, w odpowiedzi na wyzwania dyktowane przez rynki konsumenckie¹.

W celu realizacji wymienionych zagadnień w pierwszej kolejności dokonano przeglądu decyzji Prezesa UOKiK opublikowanych na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (u.o.k.k.), zgodnie z podziałem na 11 kategorii praktyk wyszczególnionych na stronie internetowej Urzędu, a następnie wybrano te, które mogą odnosić się do zagadnień finansowych. Wśród nich znalazły

1 Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1616; UOKiK, *Polityka ochrony konkurencji i konsumentów*, Warszawa 2015, <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=16694> (dostęp: 6.05.2021); UOKiK, *Nowe uprawnienia UOKiK – zmiany w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, Warszawa 2019, <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=23712> (dostęp: 6.05.2021).

się dwie praktyki z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów – klauzule niedozwolone i ochrona zbiorowych interesów konsumentów. Następnie wybrano te decyzje, które kwalifikowały się do opisywanej tematyki. Spośród 420 decyzji wydanych w latach 2018–2023 do szczegółowej analizy wybrano 142, które bezpośrednio odnosiły się do problematyki rynku usług finansowych.

Głównym problemem badawczym podjętym w książce jest ocena skuteczności regulacji prawnych oraz mechanizmów nadzorczych w przeciwdziałaniu nieprawidłowościom i ochronie konsumentów na rynku usług finansowych w Polsce. Praca koncentruje się na odpowiedzi na pytanie, w jakim stopniu obowiązujące przepisy oraz działania organu nadzoru, zwłaszcza Prezesa UOKiK, zapewniają realną ochronę konsumentów wobec narastającej skali i złożoności zidentyfikowanych nieprawidłowości, takich jak *misselling*, naruszenia na rynku kredytów konsumenckich i hipotecznych.

W pracy sformułowano pytania oraz postawiono hipotezy badawcze:

1. Jakie są najczęściej występujące nieprawidłowości na rynku usług finansowych w Polsce, zwłaszcza w zakresie *missellingu* oraz naruszeń na rynku kredytów konsumenckich i hipotecznych?

Hipoteza 1: Najczęstsze nieprawidłowości dotyczą niewypełniania obowiązków informacyjnych, stosowania klauzul abuzywnych oraz oferowania produktów niedostosowanych do potrzeb konsumentów.

2. Czy działania Prezesa UOKiK są skuteczne w przeciwdziałaniu nieprawidłowościom i ochronie interesów konsumentów?

Hipoteza 2: Działania Prezesa UOKiK przyczyniają się do poprawy ochrony konsumentów, jednak istnieją luki systemowe ograniczające efektywność tych działań, zwłaszcza w zakresie egzekwowania decyzji i prewencji.

3. Jakie są główne bariery skutecznej ochrony konsumenta na rynku usług finansowych i jakie zmiany mogą zwiększyć poziom tej ochrony?

Hipoteza 3: Główne bariery skutecznej ochrony konsumenta na rynku usług finansowych to asymetria informacji, złożoność produktów, niedostateczna edukacja finansowa. Wzmocnienie ochrony wymaga zarówno zmian prawnych, jak i intensyfikacji działań edukacyjnych oraz nadzorczych. Celem niniejszego tomu jest kompleksowa analiza wybranych nieprawidłowości na rynku usług finansowych w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem mechanizmów ochrony konsumenta oraz skuteczności działań podejmowanych przez UOKiK. Monografia wpisuje się w podejmowane na świecie badania dotyczące oceny zakresu i stosowanych form ochrony konsumentów. Ważną częścią badań był przegląd literatury i porównanie uzyskanych wyników z badaniami w innych krajach. Badanie pozwala zapełnić istniejącą lukę w zakresie pogłębionej analizy zjawiska i rozpatrzyć je z perspektywy konsumenta na rynku usług finansowych.

W polskiej literaturze przedmiotu brakuje takich badań. Kompleksowość metody badawczej (badania ilościowe, jakościowe i analiza danych zastanych) oraz uwzględnienie wielowymiarowości zagadnienia poprzez zastosowanie

perspektywy ekonomii behawioralnej zapewnia nowatorskie podejście do tematu oraz wnikliwą analizę badanego zagadnienia.

Niniejszy tom stanowi kontynuację i pogłębienie zagadnień podjętych w pierwszym tomie monografii, który koncentrował się na podstawowych pojęciach związanych z konsumentem, jego decyzjach oraz bezpieczeństwie na rynku usług finansowych. Tom I obejmował m.in. uwarunkowania decyzji konsumenta, modele zachowań, regulacje i nadzór, kompetencje finansowe i moralność konsumentów oraz teoretyczne zagadnienia związane z teorią ochrony konsumenta. Stanowi teoretyczne wprowadzenie i fundament pod szczegółowe oceny skuteczności ochrony konsumenta prezentowane w niniejszym tomie.

Tom składa się z trzech zasadniczych rozdziałów – każdy stanowi odrębny, pogłębiony obszar analizy. Rozdział pierwszy poświęcony jest wszechstronnej analizie *missellingu* oraz innych nieuczciwych praktyk rynkowych na rynku finansowym. Rozdział drugi koncentruje się na naruszeniach interesów konsumenta na rynku kredytów konsumenckich. Rozdział trzeci obejmuje analizę nieprawidłowości i mechanizmów ochrony konsumenta na rynku kredytów hipotecznych. Całość zamyka syntetyczne podsumowanie.

Rozdział I

Misselling – oferowanie usług finansowych niezgodnych z potrzebami nabywców

1. Pojęcie i charakterystyka *missellingu*

Misselling, choć sama nazwa niewiele mówi, jest zjawiskiem niezwykle szkodliwym, znanym rzeszy uczestników rynku finansowego, które pojawia się na rynku finansowym. W dosłownym tłumaczeniu z języka angielskiego oznacza on chybioną (nieuczciwą) sprzedaż. E. Wierzbicka definiuje *misselling* jako zachowania niebezpieczne dla klienta, przez które rozumie się nieczystą sprzedaż, stosowanie praktyk nieetycznych¹. Zjawisko to powstało na skutek dużej konkurencji i pojawienia się nieuczciwych sprzedawców dopuszczających się nieetycznych praktyk wobec klientów². Termin *misselling* wyodrębniono w Wielkiej Brytanii³ w związku z masową sprzedażą kredytów połączonych z polisami ubezpieczeniowymi PPI (*Payment Protection Insurance*)⁴ w latach 1990–2010⁵. Polisy, mimo wysokich

1 E. Wierzbicka, *Ochrona klienta ubezpieczeń w Polsce*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie”, nr 35(2), 2015, s. 71–79.

2 J. Cichorska, *Misselling, czyli sprzedaż niepotrzebnych instrumentów finansowych i jej skutki. Stan prawny w Polsce i Wielkiej Brytanii*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych”, nr 24(2), 2017, s. 18–34.

3 W systemie prawnym Wielkiej Brytanii zjawisko to uznaje się za poważne naruszenie zasad rynkowych i jest objęte sankcją.

4 Polisy miały chronić kredytobiorców, gdyby z przyczyn choroby lub utraty pracy nie byli w stanie spłacić zaciągniętych zobowiązań.

5 M. Szakun, *Misselling na rynku usług finansowych (pojęcie, geneza i prawne mechanizmy przeciwdziałania temu zjawisku w świetle doświadczeń krajowych i międzynarodowych)*, [w:] Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym, *Raport. Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta*, Warszawa 2019, s. 59–74, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/DKN_Raport_nieprawidlowosci_wrzesien2019.pdf (dostęp: 12.02.2021).

kosztów (składki stanowiły od 20 do 50% kosztów kredytu), miały chronić konsumentów w przypadku utraty pracy, choroby lub wypadku. Jednakże rok 2009 zweryfikował smutną rzeczywistość. Okazało się bowiem, że zakupione polisy PPI nie chronią (nieświadomego) klienta prawie w żadnym przypadku⁶. Sprzedaż takich produktów była zatem chybiona, gdyż nie zaspokajała ww. potrzeb klientów i w dodatku narażała ich na nieuzasadnione koszty.

Z pojęciem *missellingu* mogliśmy się również zetknąć w kontekście genezy kryzysu finansowego z lat 2007–2009, szczególnie w związku z negatywnymi praktykami sprzedaży kredytów hipotecznych typu *subprime* w Stanach Zjednoczonych, czyli „prawie doskonałych”. Kredyty te były oferowane osobom pozbawionym zdolności kredytowej, a do 2007 r. rosnące ceny nieruchomości stanowiły zabezpieczenie roszczenia dla banków. Jednak po spadku cen nieruchomości kredyty hipoteczne okazały się „złymi długami”, nieposiadającymi zabezpieczenia. Ten przykład wskazuje na istnienie zjawiska *missellingu*, w ramach którego kredyty oferowane były klientom, którzy nie posiadali odpowiedniej zdolności kredytowej, a więc nie mogli ich spłacić.

Pomimo że jest to jeden z niezwykle istotnych i często poruszanych tematów, jak dotąd pojęcie *missellingu* nie uzyskało statusu pojęcia prawnego w aktach prawa krajowego ani w regulacjach unijnych. Co więcej, nie ma jednolitej i spójnej metodologicznie definicji. Jako pierwszy próby zdefiniowania tego pojęcia podjął się brytyjski Urząd Nadzoru Finansowego – Financial Services Authority (FSA), który opisał je jako „dostarczanie konsumentom nieuczciwych, nieodpowiednich produktów”⁷. Następnie instytucja Financial Conduct Authority (FCA)⁸, będąca następcą Financial Services Authority (FSA)⁹, rozwinęła tę definicję, wskazując, że zjawisko *missellingu* należy wiązać z udzielaniem nieodpowiedniej porady, przekazywaniem zbędnych informacji z pominięciem istotnych cech lub niewyjaśnianiem podejmowanego ryzyka, czego rezultatem jest podpisanie przez klienta niekorzystnej dla niego umowy¹⁰. *Misselling* występuje również wtedy, gdy klient co prawda nie traci pieniędzy, ale nie otrzymuje kompletnej, wiarygodnej

6 A. Butor-Keler, *Misselling a ochrona konsumenta na rynku usług finansowych*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, nr 326, 2017, s. 9–20.

7 Financial Services Authority, *Final guidance: Risks to customers from financial incentives*, January 2013, <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fsa-fg13-01.pdf> (dostęp: 12.02.2021).

8 Od 1 kwietnia 2013 r. odpowiada za całościowy nadzór nad ochroną konsumentów na brytyjskim rynku finansowym. Ma kompetencje regulacyjne (*rules making*), kontrolne oraz sankcyjne.

9 Po kryzysie w latach 2007–2009 rząd Wielkiej Brytanii podjął decyzję o restrukturyzacji regulacji finansowych i przekształceniu FSA. Jego obowiązki zostały następnie podzielone między dwie agencje: The Financial Conduct Authority i Prudential Regulation Authority z Banku Anglii.

10 Money Advice Service, *Financial Mis-selling – What to Do If You’re Affected*, <https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/articles/financial-mis-selling-what-to-do-if-you-think-its-affected-you> (dostęp: 12.02.2021).

i przejrzystej informacji na temat kupowanego instrumentu oraz skutków jego funkcjonowania na rynku. Istotne stanowisko związane z próbą definiowania tego pojęcia dostarcza opracowanie przygotowane dla komisji Parlamentu Europejskiego zatytułowane *Mis-selling of Financial Products: Marketing, Sale and Distribution*. Jego autor Alexander Kern¹¹, profesor wydziału prawa i finansów, ujmuje to zjawisko bardzo szeroko, wymieniając jako przykłady następujące praktyki¹²:

1. nieodpowiednie, niewystarczające informowanie o ukrytych kosztach, opłatach i ryzykach związanych z produktem finansowym;
2. tworzenie i oferowanie produktów finansowych nieodpowiednich dla klientów, nieuwzględniających ich uwarunkowań behawioralnych i poziomu wiedzy finansowej;
3. uwypuklanie pozytywnych cech produktu finansowego przy równoczesnym minimalizowaniu informacji o potencjalnych ryzykach;
4. brak właściwego zarządzania i kontroli po stronie kredytodawców i firm inwestycyjnych nad pośrednikami i doradcami klienta, motywowanymi do proponowania klientom produktów wysokiego ryzyka i nieodpowiadających potrzebom klientów.

Na gruncie polskim problem nieetycznej sprzedaży ujawnił się pod koniec pierwszej dekady XXI w., a niepokojącą tendencję jego rozkwitu dostrzeżono w roku 2012¹³ wraz ze zwiększaniem się liczby skarg do Rzecznika Ubezpieczonych (obecnie Rzecznik Finansowy) przeciwko ubezpieczycielom oraz bankom, które zaczęły oferować produkty ubezpieczeniowe o charakterze inwestycyjnym (takie jak np. ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, dalej ufk). Instytucje, które oferowały te produkty, wprowadzały konsumentów w błąd co do bezpieczeństwa, utożsamiając je z lokatami, a także obiecując korzyści podatkowe i finansowe. Zachęteni obietnicą bezpieczeństwa i możliwością uzyskania wysokich zysków konsumenci często zawierali umowy na oferowane produkty finansowe, nie zdając sobie sprawy z pełnej skali związanych z nimi kosztów¹⁴. Główny problem tych produktów leżał w ich konstrukcji, zwłaszcza

11 Prof. Alexander Kern jest profesorem regulacji bankowych na Uniwersytecie w Zurychu. Był doradcą we Wspólnej Komisji Specjalnej Parlamentu Zjednoczonego Królestwa ds. ustawy o usługach finansowych w 2012 r. oraz był doradcą Urzędu ds. Poważnych nadużyć finansowych w Wielkiej Brytanii w zakresie dochodzeń i postępowań w sprawie LIBOR (2013–2019).

12 A. Kern, *Mis-selling of Financial Products: Marketing, Sale and Distribution*, Policy Department A: Economic and Scientific Policy European Parliament, PE 618.996, June 2018, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618996/IPOL_STU\(2018\)618996_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618996/IPOL_STU(2018)618996_EN.pdf) (dostęp: 23.11.2024).

13 Liczba skarg dotyczących ufk kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych (obecnie Rzecznika Finansowego) w początkowych latach wyglądała następująco: rok 2010 – 103, rok 2011 – 146, rok 2012 – 516, rok 2013 – 1216, patrz więcej raporty Rzecznika Ubezpieczonych za poszczególne lata.

14 A. Gadomska-Orłowska et al., *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, raport Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa 2016, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/UFK_raport_2016.pdf (dostęp: 23.11.2024).

w opłatach likwidacyjnych¹⁵, przez co konsumenci niejednokrotnie nie zdawali sobie sprawy, że są zmuszeni „zamrozić” środki na bardzo długie okresy (10–30 lat)¹⁶. Jedną z przyczyn zjawiska wadliwej sprzedaży (*missellingu*) na rynku był brak regulacji określających zasady oraz wysokość wynagrodzenia prowizyjnego dla agentów i osób wykonujących czynności agencyjne (głównie na rzecz banków) za sprzedaż i dystrybucję umów z ufk. Wysokie prowizje, zazwyczaj wypłacane z góry i niezwiązane z ryzykiem zwrotu, stanowiły silną zachętę do nieuczciwego oferowania produktów z UFK. Doprowadziło to do wypaczenia metod sprzedaży ubezpieczeń, a w efekcie do znacznego spadku zaufania klientów do zakładów ubezpieczeń oraz banków¹⁷.

Dostrzegając problem, Polska Izba Ubezpieczeń oraz Związek Banków Polskich podjęły współpracę, której efektem było stworzenie zaleceń i dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi. W odpowiedzi na rozwój rynku ubezpieczeń bankowych i konieczność ochrony praw klientów banków opracowano trzy rekomendacje Bancassurance¹⁸. Miały one na celu eliminację problemu niewłaściwego dopasowania produktów i usług do oczekiwań oraz możliwości klientów¹⁹.

Narastające na rynku szkodliwe praktyki przy sprzedaży produktów finansowych, dotyczące m.in. nieprawidłowego oferowania kredytów konsumenckich, ubezpieczeń na życie z ufk czy kredytów hipotecznych denominowanych lub indeksowanych do waluty obcej, przyczyniły się do nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej u.o.k.k.). Wprowadziła ona od 17 kwietnia

15 W przypadku chęci rozwiązania umowy pobierana była niekiedy opłata likwidacyjna wynosząca w pierwszych latach nawet 100% wartości umowy.

16 A. Gądomska-Orłowska, W. Kamiński, C. Orłowski, M. Więcko, *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, raport Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa 2012, https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/userfiles/_public/k9/komisje/2018/kpcpp/materialy/197/002/4.pdf (dostęp: 23.11.2024).

17 A. Gądomska-Orłowska et al., *Ubezpieczenia na życie...*, 2016.

18 I Rekomendacja zaczęta obowiązywać 1.11.2009, II Rekomendacja 1.07.2011, III Rekomendacja 1.01.2013, patrz więcej Związek Banków Polskich, *Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi*, https://zbp.pl/getmedia/bef37d35-7686-4cb5-8178-f2b8bf540c90/Rekomendacja_Bancassurance (dostęp: 23.11.2024); Związek Banków Polskich, *Rekomendacja w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie*, 22.12.2010, https://zbp.pl/getmedia/3dc90db2-02f2-421d-8d41-9e620565a26d/Rekomendacja-w-sprawie-dobrych-praktyk-w-zakresie-ubezpieczen-finansowych-powiazanych-z-produktami-bankowymi-zabezpieczonymi-hipotecznie_12-2010 (dostęp: 23.11.2024); Związek Banków Polskich, PIU, *III Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym*, 10.07.2012, <https://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Rekomendacje/III%20Rekomendacja%20Bancassurance.pdf> (dostęp: 23.11.2024); A. Matek, *Obowiązek banku jako ubezpieczającego w świetle Rekomendacji Dobrych Praktyk Bancassurance*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 228, 2011, s. 277–285.

19 A. Butor-Keler, *Misselling a ochrona konsumenta...*, s. 9–20.

2016 r. nową kategorię zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów – *misselling* usług finansowych²⁰. Zapisano wówczas, że *misselling* to praktyka, która narusza zbiorowe interesy konsumentów²¹ i polega na „proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji, w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru”²². Dzięki tej regulacji, będącej wyrazem uznania potrzeby szczególnej ochrony konsumenta, nałożono na instytucje finansowe obowiązek etycznego działania, poprzez oferowanie produktów finansowych odpowiednich, adekwatnych i dopasowanych do potrzeb konsumenta.

Wśród przepisów unijnych, które stanowią odpowiedź na nasilenie zjawiska *missellingu* na rynku finansowym, wyróżniają się m.in. dyrektywa MiFID²³, która została później zmodyfikowana na MiFID II²⁴ (*Markets in Financial Instruments Directive*)²⁵ wraz ze wspierającym ją rozporządzeniem MiFIR²⁶ (*Markets in Financial Instruments Regulation*) oraz wytycznymi w sprawie określonych aspektów wymogów dyrektywy MiFID II dotyczących odpowiedniości²⁷. Kolejnym istotnym

20 Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

21 Za złamanie zakazu *missellingu* – zatajanie, nieudzielanie i przekazywanie fałszywych informacji grozi kara, którą może nałożyć Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wysokości do 10% obrotu w roku poprzedzającym rozstrzygnięcie (patrz ibidem, art. 106 ust. 1).

22 Ibidem, art. 24, ust. 2, pkt 4.

23 Dyrektywa MiFID powstała w celu ochrony klientów korzystających z usług podmiotów świadczących usługi inwestycyjne, działających na obszarze Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Zgodnie z dokumentem, banki, domy maklerskie i pozostałe instytucje finansowe mają obowiązek działać w interesie klientów. To znaczy, że mają polecać produkty odpowiednio dopasowane do profilu inwestora oraz w sposób właściwy wykonywać składane przez niego dyspozycje, por. Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych zmieniająca dyrektywę Rady 85/611/EWG i 93/6/EWG i dyrektywę 2000/12/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 93/22/EWG, Dz. Urz. UE L 145 z dnia 30.04.2004.

24 W 2018 r. dyrektywa MiFID została zmodyfikowana. Zmiany dotyczyły m.in. zmniejszenia kosztów, ponoszonych przez klientów inwestycyjnych. Zgodnie z najnowszą dyrektywą konieczne jest opracowanie wycen poszczególnych produktów finansowych w taki sposób, aby te były jak najbardziej przejrzyste. por. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, Dz. Urz. UE L 173/349 z dnia 12.06.2014.

25 Dokument ten reguluje kwestie dotyczące świadczenia usług inwestycyjnych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

26 Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy, Dz. Urz. UE L 87/1 z dnia 31.03.2017.

27 Patrz European Securities and Markets Authority, *Wytyczne w sprawie określonych aspektów wymogów dyrektywy MiFID II dotyczących odpowiedniości*, https://www.esma.europa.eu/system/files_force/library/esma35-43-1163_guidelines_on_certain_aspects_of_mifid_ii_suitability_requirements_pl.pdf?download=1 (dostęp: 11.05.2021).

unijnym aktem prawnym jest dyrektywa IDD²⁸ (*Insurance Distribution Directive*), która dotyczy pracy pośredników ubezpieczeniowych: agentów lub brokerów, ale również sposobu oferowania ubezpieczeń.

Warto też zwrócić uwagę na inne dokumenty/wytyczne, które mają na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowanie rynku finansowego oraz zapewnić ochronę uczestników rynku finansowego. Przykładem są „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, w których możemy wyczytać, że „rzetelne informowanie klientów o oferowanej usłudze czy produkcie w sposób zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy z uwzględnieniem ryzyka związanego jest podstawowym obowiązkiem instytucji, który powinien być realizowany na etapie komunikacji marketingowej i doboru odpowiedniej dla klienta usługi czy produktu finansowego oraz nawiązywania stosunku prawnego. Przestrzegania tej zasady instytucje nadzorowane powinny wymagać od podmiotów współpracujących z nimi”²⁹. Z pozostałych dokumentów stanowiących ważne opracowania w zakresie etycznych regulacji można by wymienić np. Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego³⁰, Międzynarodowy Kodeks Postępowania i Praktyki Rynków Finansowych³¹, Kodeks Etyki Bankowej³².

Pomimo licznych prób zdefiniowania *missellingu* dotąd nie wypracowano spójnej metodologicznie definicji tego zjawiska. Wynika to z faktu, że część ekspertów uznaje *misselling* jako szerokie spektrum praktyk szkodzących konsumentom, a część z nich uznaje tę praktykę wąsko – jako wprowadzanie klienta w błąd w procesie sprzedaży z tzw. niedopasowaną sprzedażą.

Interesujący profil tego pojęcia przedstawiła J. Cichorska, która w oparciu o różne źródła zestawiała najczęściej występujące cechy *missellingu*³³.

28 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz. Urz. UE L26/19 z dnia 2.02.2016), która została implementowana na polski obszar prawny jako Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r.

29 Komisja Nadzoru Finansowego, *Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*, 22 lipca 2014, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_140904_Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_38575.pdf (dostęp: 11.05.2021).

30 KNF, *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, 19.12.2011, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Kanon%20DPRF_51881.pdf (dostęp: 11.05.2021).

31 Stowarzyszenie Rynków Finansowych ACI Polska, *Kodeks Wzorcowy (Międzynarodowy Kodeks Postępowania i Praktyki Rynków Finansowych)*, 2004, http://www.acipolska.pl/images/pliki/ACI_Kodeks_Wzorcowy.pdf (dostęp: 11.05.2021).

32 Związek Banków Polskich, *Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)*, Warszawa 2013, https://zbp.pl/getmedia/c54fc557-0e78-48e2-a92b-1a601685dbc7/KEB_final_WZ (dostęp: 11.05.2021).

33 J. Cichorska, *Misselling...*, s. 18–34.

Tabela 1. Charakterystyka *missellingu* według wybranych źródeł

Autor	Cechy <i>missellingu</i>
E. Wierzbicka	zachowania niebezpieczne dla klienta, nieczysta sprzedaż
S. Wojnowska i K. Gniadek	naruszanie norm etycznych oraz prawnych, świadome wprowadzanie klienta w błąd
InvestorWords	nieujawnienie pewnych faktów, uniemożliwiający ocenę inwestycji
O. Wyman	sprzedaż nieodpowiednich produktów
M. Krasnodębska-Tomkiel	sprzedaż produktów niedopasowanych do potrzeb konsumentów
Financial Services Authority (FSA)	dostarczanie konsumentom nieuczciwych, nieodpowiednich produktów
Financial Conduct Authority (FCA)	udzielenie nieodpowiedniej porady niewyjaśniającej podejmowanego ryzyka
Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów	proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych w sposób nieadekwatny do ich charakteru

Źródło: J. Cichorska, *Misselling...*, s. 18–34.

2. *Misselling* jako nieuczciwa praktyka rynkowa naruszająca zbiorowe interesy konsumentów

Misselling to nieuczciwa praktyka, stanowiąca czyn nieuczciwej konkurencji, która może wystąpić już na etapie reklamy lub sprzedaży produktu lub usługi finansowej³⁴, czyli przed zawarciem umowy (w fazie podejmowania decyzji). Praktyka ta ma miejsce, gdy oferowany produkt jest nieodpowiedni dla konsumenta, a decyzja o jego zakupie jest podejmowana na podstawie niewłaściwego, nieprawdziwego lub niepełnego przekazu informacji, niedostosowanego do indywidualnych potrzeb konsumenta pod względem wieku, stanu zdrowia, sytuacji materialnej czy wiedzy ekonomicznej³⁵.

34 Nieuczciwa sprzedaż jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób może zniekształcić zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie lub po jej zawarciu, por. Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. 2023, poz. 845), art. 4.

35 D. Kubacki, *Sale of Getback Bonds as an Example of Misselling*, „Finanse i Prawo Finansowe”, nr 2, 2022, s. 19–33.

Zgodnie z art. 4. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej u.p.n.p.r.) nieuczciwą praktyką rynkową jest praktyka sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W szczególności nieuczciwą praktyką rynkową jest praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd, agresywna praktyka rynkowa, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk oraz prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym³⁶.

Orzecznictwo jednoznacznie wskazuje, że klauzula generalna zawarta w przywołanym przepisie umożliwia uznanie za nieuczciwą praktykę rynkową takich działań, które nie zostały odrębnie określone ani szczegółowo opisane³⁷. Ustawodawca pozostawił więc pewnego rodzaju „furtkę”, która pozwala kwalifikować jako nieuczciwe praktyki rynkowe, związane z postępem technicznym i technologicznym.

Można zatem stwierdzić, że pojęcie „nieuczciwe praktyki rynkowe” obejmuje klauzulę generalną – definicję nieuczciwej praktyki rynkowej (art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.), nazwane praktyki rynkowe nieuczciwe – wprowadzające w błąd działania (art. 5 u.p.n.p.r.) i zaniechania (art. 6 u.p.n.p.r.) oraz praktyki agresywne (art. 8 u.p.n.p.r.), a także „czarną listę” praktyk rynkowych nieuczciwych (art. 7 i 9 u.p.n.p.r.), zakazanych w każdych okolicznościach³⁸. Podstawowy podział przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2. Podział nieuczciwych praktyk rynkowych

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

Źródło: UOKiK, *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Przewodnik*, Warszawa 2008, <https://uokik.gov.pl/download9450>, s. 6.

Z praktyką wprowadzającą w błąd przez działanie mamy do czynienia wówczas, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by

36 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 4, ust. 2 i 3.

37 Wyrok SOKiK z dnia 10 czerwca 2010 r., XVII AmA 124/09, LEX nr 1726200.

38 M. Sieradzka, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2008.

nie podjął³⁹. Dodatkowo, ustawa ta wskazuje zarówno przykładowy katalog tak form, jak i zakresu zachowania przedsiębiorcy. Najczęściej działanie wprowadzające w błąd może polegać na⁴⁰:

1. rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji;
2. rozpowszechnianiu prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd;
3. wprowadzeniu produktu na rynek, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę lub jego produkty, w szczególności reklama porównawcza;
4. nieprzestrzeganiu kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli informuje on w ramach praktyki rynkowej, że jest ww. kodeksem.

Dokonując oceny, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji. Działanie wprowadzające w błąd może w szczególności dotyczyć:

1. produktu, w tym: istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności, cechy produktu, jego ceny;
2. przedsiębiorcy, w tym: obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, (w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej), dostawy, rodzaju sprzedaży, informacji dotyczących sytuacji gospodarczych lub prawnej przedsiębiorcy;
3. praw konsumenta, w tym: prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy⁴¹.

Z kolei praktyka wprowadzająca w błąd przez zaniechanie występuje wówczas, gdy przedsiębiorca pomija istotne informacje potrzebne konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął⁴². Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności: zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu⁴³ czy nieujawnienie handlowego celu praktyki⁴⁴.

Istotną część regulacji u.p.n.p.r. jest lista 23 praktyk rynkowych, które ustawodawca uznał za nieuczciwe w każdej sytuacji. W ramach dyrektywy 2005/29/WE wykaz ten określany jest mianem „czarnych praktyk”. Warto zwrócić uwagę na

39 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 5, ust. 1.

40 Ibidem, art. 5, ust. 2.

41 Ibidem, art. 5, ust. 3.

42 Ibidem, art. 6, ust. 1.

43 Ustawodawca wymienił je w art. 6 ust. 4 u.p.n.p.r. w przypadku nabycia produktu lub których obowiązek wynika z odrębnych przepisów

44 Ibidem, art. 6, ust. 3.

szczegółowość zarówno okoliczności, jak i form zakazanych bezwarunkowo, zawartych w art. 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, dotyczących stosowania nieuczciwych praktyk wprowadzających w błąd. Do katalogu zabronionych w każdych okolicznościach praktyk rynkowych należą m.in.:

1. podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
2. twierdzenie, że przedsiębiorca uzyskał stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego;
3. reklama przynęta;
4. twierdzenie lub wywoływanie wrażenia, że sprzedaż produktu jest zgodna z prawem, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
5. zakładanie, prowadzenie lub propagowanie systemów promocyjnych typu piramida, w ramach których konsument wykonuje świadczenie w zamian za możliwość otrzymania korzyści materialnych, które są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia innych konsumentów do systemu, a nie od sprzedaży lub konsumpcji produktów;
6. przekazywanie nierzetelnych informacji dotyczących warunków rynkowych lub dostępności produktu.

Analiza zachowań przedsiębiorców wskazanych w omawianym przepisie prowadzi do wniosku, że stanowią one ingerencję w sferę decyzyjną konsumenta, która jest chroniona przez prawodawcę zarówno na poziomie unijnym, jak i krajowym⁴⁵. Należy podkreślić, że ocena stosowania takich praktyk przez Prezesa UOKiK nie wymaga ustalania, czy działanie lub zaniechanie podmiotu, któremu zarzuca się stosowanie zakwestionowanej praktyki, miało charakter zamierzony lub było wynikiem przekroczenia staranności, gdyż wystarczy uprawdopodobnienie, że zarzucana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

Innym rodzajem praktyk, o których stanowi u.p.n.p.r., są agresywne praktyki rynkowe. Zgodnie z ustawową definicją praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął⁴⁶.

Omawiana ustawa określa także zamknięty katalog praktyk, które – podobnie jak w odniesieniu do praktyk rynkowych wprowadzających w błąd – w każdych okolicznościach stanowią agresywne praktyki rynkowe. Warto w tym miejscu wskazać chociażby na⁴⁷:

45 K. Horubski, *Nieuczciwość praktyki rynkowej w świetle ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] T. Kocowski, J. Gola (red.), *Przedsiębiorca w społecznej gospodarce rynkowej*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, nr 327, Wrocław 2014, s. 135 i n.

46 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 8, ust. 1.

47 Pozostałe praktyki można znaleźć w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 9.

1. wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
2. składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, nawet jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
3. wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Nieuczciwe praktyki rynkowe mogą być skierowane zarówno do indywidualnych konsumentów, jak i do nieoznaczonego kręgu konsumentów – co może prowadzić do sytuacji, w których ich adresatami będą konsumenci rozumiani jako zbiorowość. Wobec tego nieuczciwa praktyka rynkowa może zostać uznana za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (i w konsekwencji stać się przedmiotem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów)⁴⁸.

Wraz z pojawieniem się na rynku finansowym niepożądanych zjawisk związanych z nieuczciwą sprzedażą produktów, takich jak kredyty konsumenckie typu „chwilówki”, ubezpieczenia na życie powiązane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (ufk) czy kredyty hipoteczne denominowane lub indeksowane do walut obcych, zaistniała konieczność wprowadzenia zmian prawnych mających na celu ochronę konsumentów przed nieodpowiednimi i szkodliwymi praktykami. Nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która weszła w życie 17 kwietnia 2016 r., wprowadziła do porządku prawnego nową kategorię zakazanej praktyki rynkowej – *misselling* usług finansowych, rozumianą jako oferowanie konsumentom usług finansowych niedopasowanych do ich rzeczywistych potrzeb lub proponowanie tych usług w sposób niewłaściwy w stosunku do ich charakteru, z uwzględnieniem informacji dostępnych przedsiębiorcy o cechach konsumenta. Przyjęcie tych regulacji było odpowiedzią na rosnącą potrzebę zapewnienia konsumentom skutecznej ochrony przed nieuczciwymi praktykami sprzedażowymi oraz nałożenia na instytucje finansowe obowiązku uwzględniania indywidualnych potrzeb i sytuacji klienta podczas oferowania produktów finansowych.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 4 praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stało się proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów

⁴⁸ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011.

lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (tzw. *misselling*)⁴⁹. U.o.k.k. w art. 24 ust. 2 zawiera przykładowy katalog zachowań przedsiębiorców, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Wśród nich można wymienić: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k.), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.). Oznacza to zatem, że aby dane zachowanie przedsiębiorcy zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest spełnienie łącznie trzech przesłanek:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez przedsiębiorcę w rozumieniu UOKiK;
2. zachowanie przedsiębiorcy musi być sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
3. zachowanie to musi godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Dodatkowo, podjęcie działań przez Prezesa UOKiK uzasadnione musi być interesem publicznym⁵⁰.

Jak już wcześniej wspomniano, ustawodawca wskazał naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako przykład praktyki mogącej naruszać zbiorowe interesy konsumentów – co sugeruje sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami. W orzecznictwie jednak zwraca się uwagę, że do uznania przez organ ochrony konkurencji i konsumentów, iż doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 u.o.k.k., konieczne jest wykazanie, że naruszenie miało miejsce na podstawie przepisów innych aktów prawnych regulujących obowiązki informacyjne wobec konsumentów

Wśród aktów powszechnie obowiązującego prawa, które określają obowiązki przedsiębiorców w zakresie przekazywania informacji konsumentom na różnych etapach umowy, należy wymienić np.:

- a) ustawę o kredycie konsumenckim⁵¹ – nakłada szczególne obowiązki informacyjne na przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich, w tym obowiązek poinformowania o kosztach kredytu, wysokości oprocentowania, warunkach spłaty i innych istotnych elementach umowy kredytowej;
- b) ustawę o kredycie hipotecznym⁵² – nakłada na kredytodawców szereg obowiązków mających na celu ochronę konsumentów, w tym: zapewnienie pełnej przejrzystości oferty kredytowej, informowanie o kosztach i ryzykach kredytu, obowiązek oceny zdolności kredytowej konsumenta, możliwość odstąpienia od umowy.

49 Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

50 Decyzja Prezesa UOKiK nr DDK-20/2016 z dnia 27.12.2016.

51 Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1497.

52 Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, t.j. Dz.U. 2022, poz. 2245.

- c) ustawę o prawach konsumenta⁵³ – szczegółowo określa obowiązki informacyjne przedsiębiorcy względem konsumenta w kontekście zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a także dotyczące umów zawieranych w tradycyjny sposób. Wskazuje m.in. na obowiązek dostarczenia konsumentowi pełnej i rzetelnej informacji przed zawarciem umowy;
- d) ustawę o usługach płatniczych – reguluje również kwestie związane z obowiązkami informacyjnymi, nakładając na dostawców usług płatniczych obowiązek przekazywania użytkownikom jasnych, zrozumiałych i kompletnych informacji dotyczących warunków świadczenia usług, opłat, procedur reklamacyjnych oraz zasad ochrony środków⁵⁴;
- e) ustawę – Prawo telekomunikacyjne⁵⁵, w odniesieniu do obowiązków informacyjnych związanych ze świadczeniem konsumentom usług telekomunikacyjnych

Jeśli chodzi o czyny nieuczciwej konkurencji, które są wymieniane jako rodzaj praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należy zaznaczyć, że stają się one takimi tylko wtedy, gdy godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Mimo że w u.o.k.k. nie ma wyraźnego odesłania do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (u.z.n.k.) w odniesieniu do czynów nieuczciwej konkurencji, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k. należy stosować przepisy zawarte w u.z.n.k., która je definiuje w art. 3 oraz 5-1–7d. Zgodnie z u.z.n.k. czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Ustawodawca doprecyzował, że czynami nieuczciwej konkurencji mogą być takie zachowania przedsiębiorcy, jak np. wprowadzające w błąd oznaczenie przedsiębiorstwa; fałszywe lub oszukańcze oznaczenie pochodzenia geograficznego towarów albo usług, nakłanianie do rozwiązania lub niewykonania umowy, naśladownictwo produktów, pomawianie lub nieuczciwe zachwalanie, utrudnianie dostępu do rynku⁵⁶.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym przede wszystkim zapewnia konsumentom szerokie możliwości dochodzenia swoich praw, umożliwiając im występowanie przeciwko przedsiębiorcom na drodze powództwa cywilnego w związku z stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych.

Przedsiębiorcy powinni być świadomi, że postępowanie administracyjne dotyczące stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych może zostać wszczęte przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). W sytuacji, gdy praktyka rynkowa narusza zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK na podstawie art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k. ma prawo podjąć działania mające na celu eliminację tej praktyki. Należy zaznaczyć, że postępowanie administracyjne nie jest prowadzone w interesie konkretnego konsumenta, lecz ma charakter ogólny. Aby

53 Ustawa z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1222.

54 Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, t.j. Dz.U. 2024, poz. 30, 731, 1222.

55 Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1221.

56 Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, t.j. Dz.U. 2022, poz. 1233, art. 3.

Prezes UOKiK mógł wydać decyzję stwierdzającą stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej, musi wykazać nie tylko naruszenie przepisów u.p.n.p.r., ale również szkodenie interesom publicznym, czyli zbiorowym interesom konsumentów. Oznacza to, że dana praktyka rynkowa musi, przynajmniej potencjalnie, zagrażać interesom szerokiej grupy konsumentów⁵⁷.

Warto też podkreślić, że od 2007 r. Prezesowi UOKiK przysługuje szczególnie uprawnienie w zakresie publicznoprawnej ochrony zbiorowych interesów konsumentów, a mianowicie możliwość nakładania kar pieniężnych na przedsiębiorców⁵⁸. Uprawnienie to dotyczy nie tylko przypadków stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, ale również praktyk ograniczających konkurencję, które są zabronione na mocy przepisów UOKiK.

Zanim jednak dojdzie do nałożenia kary, Prezes UOKiK może zgodnie z art. 101a u.o.k.k. wydać decyzję tymczasową która zobowiązuje przedsiębiorcę do zaprzestania działań, które mogą wywołać poważne i trudne do usunięcia zagrożenia dla zbiorowych interesów konsumentów.

W ostatnich latach można zaobserwować znaczący wzrost aktywności organu ochrony konkurencji i konsumentów w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Jest to odpowiedź na problemy rynkowe, które szczególnie dotyczą słabszych uczestników rynku. Przykładem może być tu rynek usług finansowych, na którym konsumenci są szczególnie narażeni na niekorzystne działania przedsiębiorców, z uwagi na złożoność produktów oferowanych przez instytucje finansowe.

Przykładów historycznych, w których zidentyfikowano *misselling* na rynku oferowanych produktów finansowych, jest bardzo wiele. W Polsce najbardziej znanym do tej pory przykładem występowania tego zjawiska można by wskazać nieprawidłowości oferowania (sprzedaży) kredytów denominowanych lub indeksowanych kursem franka szwajcarskiego. Popularność tego typu produktów na polskim rynku wynikała z przyczyn pośrednich (związanych z ogólnym popytem gospodarstw domowych na kredyty na nieruchomości) i bezpośrednich (związanych z atrakcyjnością kredytów walutowych w porównaniu do kredytów w rodzimej walucie)⁵⁹. Analiza tych spraw pokazuje, że kredytodawcy nie zawsze w wystarczający sposób informowali swoich klientów o ryzyku kredytowym, nie wskazując ani jego skali, ani potencjalnych skutków dotyczących przyszłych kosztów obsługi kredytu. Wykorzystywali przy tym dysproporcje w poziomie wiedzy ekonomicznej oraz dostępu do informacji finansowej. Dodatkowo, w umowach stosowali niezrozumiałe zapisy dla klientów, a w niektórych przypadkach także niedozwolone.

57 UOKiK, *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Przewodnik*, Warszawa 2008, <https://uokik.gov.pl/download9450> (dostęp: 23.11.2024), s. 11.

58 Patrz dział VII ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

59 M. Penczar, *Analiza nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych obciążonych ryzykiem walutowym*, [w:] A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020, s. 125–136.

Innym przykładem stosowania *missellingu* były polisolokaty, czyli produkty łączące w sobie polisę ubezpieczeniową z lokatą w fundusz inwestycyjny. Z założenia miały zapewnić wysokie zyski nieobciążone podatkiem od dochodów kapitałowych. Jak się jednak okazało, w momencie, gdy klient chciał wycofać z nich środki przed terminem, musiał uiścić opłatę likwidacyjną wynoszącą znaczną część wartości wpłaconego kapitału.

Ciekawym przykładem noszącym znamiona *missellingu* jest sprawa dotycząca procesu oferowania i sprzedaży obligacji korporacyjnych GetBack SA, który polegał na oferowaniu przez niewłaściwe podmioty niewłaściwym nabywcom w niewłaściwy sposób niewłaściwych aktywów. Afera GetBack to niewątpliwie jedna z największych afer finansowych ostatnich lat. Dopuszczono się licznych i znaczących nieprawidłowości, co nadwerżyło zaufanie do rynku kapitałowego, wyrządzając poważne szkody innym uczestnikom⁶⁰. Dlatego ten proceder określony przez rynek jako „afery GetBack” uznano za warty przybliżenia szerzej w dalszej części tego rozdziału z uwagi na zarzuty postawione przez Prezesa UOKiK w toku prowadzonych działań, które dotyczyły:

- *missellingu* – konsumentom proponowano produkty wysokiego ryzyka, które w żaden sposób nie odpowiadały ich potrzebom⁶¹,
- wprowadzenia w błąd – ryzykowne inwestycje były przedstawiane jako pewne i bezpieczne produkty finansowe⁶².

3. Nieprawidłowości związane z oferowaniem i sprzedażą obligacji GetBack

Historia spółki GetBack SA zaczęła się 14 marca 2012 r., kiedy została zarejestrowana przez LC Corp. B.V., podmiot holenderski należący do Leszka Czarneckiego. Przedmiotem jej działalności jest głównie windykacja wierzytelności. 24 września 2012 r. KNF udzieliła spółce zgody na zarządzanie funduszami sekurytyzacyjnymi. W lipcu 2014 r. spółkę przejął za 270 mln PLN Idea Bank, po

60 Według portalu Business Insider o skali problemu świadczy liczba poszkodowanych klientów (obligatariuszy) – prawie 10 tysięcy, w tym większość to osoby prywatne (instytucji jest 178) oraz wysokość poniesionych strat – szacuje się, że w skali kraju straty poniesione w aferze GetBack przez osoby fizyczne sięgają nawet 2,5 mld PLN. Profesor S. Buczek szacuje skalę problemu na blisko 4 mld PLN, w tym 740 mln PLN w akcjach, 2,3 mld PLN w obligacjach, 500 mln PLN w funduszach wierzytelnościowych i kilkaset milionów w kredytach bankowych patrz A.S. Nartowski, *Raport. Sprawa GetBack S.A. w świetle corporate governance*, 2018, <https://www.andrzejnartowski.pl/wp-content/uploads/2019/02/Raport-Nartowskiego-Getback-i-corporate-governance.pdf> (dostęp: 6.05.2021), s. 13.

61 Sprawa ta jest o tyle bulwersująca, że na ryzykowną inwestycję namawiano osoby, które z reguły inwestowały do tej pory w bezpieczne instrumenty i nigdy nie powinny ich zakupić.

62 UOKiK, *Sprawozdanie z działalności UOKiK – rok 2022*, <https://uokik.gov.pl/sprawozdanie-z-dzialalnosci-uokik-za-2022-rok-dostepne-do-pobrania-w-wersji-cyfrowej> (dostęp: 30.10.2024).

czym 15 czerwca 2016 r. wszystkie akcje spółki nabyło za 825 mln PLN konsorcjum funduszy *private equity*, z wiodącą rolą funduszu Abris⁶³. Model działalności biznesowej spółki cechował się wysoką agresywnością w zakresie pozyskiwania wierzytelności, jak i finansowania. Świadczą o tym pozycje bilansowe spółki. W latach 2014–2017 aktywa firmy wzrosły ośmiokrotnie, zobowiązania ogółem – ponad 13-krotnie, w tym zobowiązania krótkoterminowe wzrosły ponad 23-krotnie. Taki model biznesowy można uznać za model ryzykowny, bowiem rozwój finansowano głównie długiem pozyskiwanym z rynku obligacji, który w pewnym momencie stanowił niemal całość zadłużenia⁶⁴. Ponadto, jak wykazały późniejsze kontrole, spółka nabywała wierzytelności po zawyżonych cenach, co negatywnie wpływało na jej rentowność. W działalności GetBack dochodziło również do innych nadużyć oraz oszustw, które obecnie są identyfikowane przez organy ścigania i wymiar sprawiedliwości.

Finansowanie działalności GetBack SA opierało się na licznych emisjach obligacji, zarówno o charakterze publicznym, jak i – w większym stopniu – niepublicznym. Kluczowe było, że emisje niepubliczne odbywały się poza nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), bez prospektu emisyjnego czy memorandum informacyjnego dla inwestorów, co ograniczało transparentność i nadzór nad procesem pozyskiwania kapitału⁶⁵.

Znaczącą rolę w dystrybucji obligacji GetBack odegrały banki i domy maklerskie, w szczególności Idea Bank. Analiza wniosków do Rzecznika Finansowego oraz decyzji KNF i UOKiK wykazała, że produkty te były oferowane klientom detalicznym z naruszeniem przepisów oraz dobrych obyczajów rynkowych. Pracownicy banków stosowali naganne techniki sprzedażowe polegające na wzbudzaniu zaufania, wywieraniu presji czasowej i sugerowaniu gwarancji zysku oraz bezpieczeństwa inwestycji. Klientom przekazywano nieprawdziwe informacje dotyczące rzekomego nadzoru KNF nad emisją, gwarancji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego czy ekskluzywności oferty. Śledztwo wykazało, że inwestorzy nie byli świadomi, iż obligacje GetBack są niezabezpieczonymi instrumentami korporacyjnymi, a inwestycja w nie wiąże się z realnym ryzykiem utraty kapitału⁶⁶.

W świetle ustaleń nadzorczych szczególnie istotne są konsekwencje prawne i nadzorcze wobec Idea Banku, który odegrał kluczową rolę w dystrybucji obligacji GetBack. Jak wynika z komunikatu KNF, na bank nałożono karę pieniężną w wysokości 10 milionów PLN za szereg poważnych naruszeń przepisów prawa, statutu oraz regulacji wewnętrznych. Do najistotniejszych uchybień należały⁶⁷:

63 Ibidem, s. 14.

64 Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Informacja o wynikach kontroli*. P/18/112/KBF.

65 Ustawa z dnia 15 września 2015 r. o obligacjach (t.j. Dz.U. 2022, poz. 2244), art. 33, 34.

66 Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Informacja o wynikach kontroli*. P/18/112/KBF.

67 Komisja Nadzoru Finansowego, *Komunikat KNF w sprawie nałożenia na Idea Bank SA w Warszawie kary pieniężnej*, 1 grudnia 2020 r., www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_KNF_ws_kary_pienieznej_nalozonej_na_Idea_Bank_SA.pdf (dostęp: 13.12.2020).

1. wykonywanie czynności spoza katalogu określonego w statucie banku, zarówno przed, jak i po 19 listopada 2017 r., w tym czynności maklerskich, bez stosowanego uprawnienia;
2. stworzenie zagrożenia dla interesów uczestników obrotu instrumentami finansowymi poprzez szereg nieprawidłowości związanych z dystrybucją tych instrumentów przed formalnym rozszerzeniem statutu banku;
3. brak działania w sposób rzetelny i profesjonalny, niezgodny z zasadami uczciwego obrotu oraz najlepiej pojętym interesem klienta;
4. naruszenie art. 9c ust. 1 pkt 4 ustawy Prawo bankowe wobec braku zapewnienia realizacji celu systemu kontroli wewnętrznej;
5. niewłaściwa realizacja celu systemu kontroli wewnętrznej oraz brak zapewnienia prawidłowego funkcjonowania systemu sprawozdawczości zarządczej i procesu decyzyjnego w zakresie zarządzania ryzykiem;
6. brak przeprowadzenia procesu przygotowawczego przed wprowadzeniem nowego produktu, co naruszało obowiązujące rozporządzenia dotyczące zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej w bankach.

Powyższe naruszenia potwierdzają, że bank nie tylko prowadził działalność wykraczającą poza zakres dozwolony statutem i przepisami prawa, ale również nie zapewnił właściwego funkcjonowania systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem, co miało bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo klientów oraz rzetelność rynku finansowego. Skala i charakter tych uchybień uzasadniały nałożenie jednej z najwyższych kar administracyjnych w sektorze bankowym.

Najnowszy komunikat NIK z 8 lipca 2025 r. potwierdza, że działania KNF w zakresie nadzoru nad GetBack S.A. oraz podmiotami współpracującymi były nierzetelne i nieprawidłowe. KNF nie wykorzystała przysługujących jej narzędzi, nie egzekwowała obowiązku raportowania, nie przeprowadziła rzetelnej analizy wartości portfeli wierzytelności i nie podjęła skutecznych działań w celu ochrony interesów obligatariuszy. Pomimo posiadania informacji o zagrożeniach nadzór był realizowany z opóźnieniem i w sposób niewystarczający, co przyczyniło się do eskalacji strat po stronie inwestorów. NIK podkreśla, że przez ponad siedem lat aparat państwa nie był w stanie wyjaśnić afery GetBack w interesie tysięcy pokrzywdzonych obywateli. Zarówno KNF, jak i prokuratura oraz sądy nie dokonały ustalenia rzeczywistej wartości aktywów spółki, w tym certyfikatów, ani nie zidentyfikowały osób odpowiedzialnych za utratę środków przez obligatariuszy. Kontrola NIK wykazała poważne uchybienia w prowadzeniu postępowań restrukturyzacyjnych, brak weryfikacji propozycji układowych oraz niewykorzystanie uprawnień prokuratorskich i nadzorczych, co skutkowało pogłębieniem strat inwestorów⁶⁸.

68 Najwyższa Izba Kontroli, *Nierzetelny i nieprawidłowy nadzór KNF nad spółką GetBack S.A. (obecnie Capitea S.A.) – zapis konferencji prasowej*, 8.07.2025, <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/nadzor-knf-nad-spolka-getback.html> (dostęp: 10.07.2025).

NIK wskazuje również na liczne zaniechania w zakresie egzekwowania dokumentów sprawozdawczych od GetBack S.A. oraz funduszy, których spółka była uczestnikiem, a także na brak skutecznych działań wobec opóźnień w publikacji raportów okresowych i nieweryfikowanie metodologii wyceny portfeli wierzytelności. W efekcie ponad 9 tysięcy poszkodowanych obligatariuszy do dziś walczy o odzyskanie utraconych środków⁶⁹.

Wcześniej, bo już w kwietniu 2018 r., media donosiły o pierwszych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu spółki GetBack. Zaniepokojenie opinii publicznej wzbudziły informacje o problemach z wykupem obligacji oraz o możliwych nieprawidłowościach w raportach finansowych spółki.

Wbrew uproszczonej narracji działania UOKiK w sprawie GetBacku nie były natychmiastowe ani inicjujące. Już w grudniu 2017 r. zarówno KNF, jak i UOKiK otrzymały pismo sygnalisty wskazujące na potencjalnie piramidalny charakter działalności spółki, jednak ostrzeżenia te nie doprowadziły do szybkiej interwencji⁷⁰. Kontrola KNF w GetBack została zaplanowana na 2018 r. i rozpoczęła się 1 lutego 2018 r., natomiast Giełda Papierów Wartościowych (GPW) zawiesiła obrót akcjami i obligacjami GetBacku w kwietniu 2018 r. na wniosek KNF, po ujawnieniu nieprawidłowości w komunikatach spółki⁷¹. Dopiero w reakcji na te wydarzenia oraz sygnały konsumenckie UOKiK wszczął postępowania dotyczące naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, koncentrując się głównie na *missellingu* i wprowadzeniu w błąd przy sprzedaży obligacji⁷².

Analiza afery GetBack nie powinna ograniczać się wyłącznie do problemu *missellingu* w jednym z banków – był to jedynie symptom znacznie głębszych nieprawidłowości. Po 2016 r. GetBack finansował dynamiczny wzrost działalności niemal wyłącznie poprzez emisje obligacji, których wykup był uzależniony od ciągłego napływu nowych środków od kolejnych inwestorów. W praktyce oznaczało to, że bieżące zobowiązania spółki regulowane były z wpłat nowych obligatariuszy, co nosiło cechy klasycznego schematu piramidy finansowej⁷³. Schemat ten był nie

69 Ibidem.

70 Najwyższa Izba Kontroli, *Wystąpienie pokontrolne, zmienione zgodnie z treścią uchwały nr 51/2019 Kolegium NIK z dnia 3 lipca 2019 r.*, sygn. KBF.410.009.02.2018, oprac. W. Kutyła, Warszawa 2019, dokument wewnętrzny, UOKiK, <https://finanse.uokik.gov.pl/tag/getback/> (dostęp: 10.05.2025).

71 Komunikaty KNF, *Oświadczenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące działań związanych z tzw. aferą Getback, w tym działań dotyczących Altus TFI*, https://www.knf.gov.pl/komunikacja/komunikaty?articleId=88470&p_id=18 (dostęp: 10.05.2025); M. Żuławiński, GPW zawiesiła obrót akcjami i obligacjami GetBacku, „Bankier.pl”, 17.04.2018, <https://www.bankier.pl/wiadomosc/GPW-zawiesila-obrot-akcjami-i-obligacjami-GetBacku-7583670.html> (dostęp: 10.05.2025).

72 Najwyższa Izba Kontroli, *Wystąpienie pokontrolne, zmienione zgodnie z treścią uchwały nr 51/2019 Kolegium NIK z dnia 3 lipca 2019 r.*

73 *GetBack. Historia afery, która wstrząsnęła całą Polską*, <https://www.money.pl/gospodarka/getback-historia-afery-ktora-wstrzasnela-cala-polska-6409244162922113a.html> (dostęp: 10.05.2025); Komunikaty KNF, *Oświadczenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego...*

do utrzymania w dłuższym okresie i prowadził do narastania ukrytych zobowiązań oraz fałszowania sprawozdań finansowych⁷⁴. Dopiero w 2024 r. organy ścigania zatrzymały przedstawicieli większościowego akcjonariusza GetBack, zarzucając im stworzenie nieprawidłowej struktury finansowania oraz wyrządzenie szkody majątkowej przekraczającej 1,3 mld PLN⁷⁵. Afera ta ujawniła poważne niedostatki mechanizmów nadzoru i kontroli oraz opóźnione reakcje instytucji publicznych, podkreślając konieczność systemowych zmian w zakresie rynku finansowego i skuteczniejszej ochrony inwestorów przed ryzykiem piramid finansowych.

Model biznesowy spółki po 2016 r. opierał się na agresywnym zadłużaniu oraz stosowaniu kreatywnej księgowości. Mechanizmy finansowania nosiły wyraźne cechy piramidy finansowej, a zmiany właścicielskie wraz z presją na szybki wzrost portfela wierzycelności prowadziły do narastania ukrytych zobowiązań i fałszowania sprawozdań finansowych.

W 2024 r. prokuratura i służby zatrzymały przedstawicieli większościowego akcjonariusza, wskazując na utworzenie nieprawidłowej struktury finansowania, która doprowadziła do utraty płynności i poważnych strat majątkowych. Sprawa ta uwypukliła nie tylko słabość nadzoru i opóźnione reakcje organów państwowych, lecz także systemowe ryzyka związane z brakiem przejrzystości i odpowiedzialności w sektorze finansowym.

W kolejnych miesiącach sprawą zajęły się także instytucje państwowe, w tym prokuratura oraz Centralne Biuro Antykorupcyjne (CBA). W wyniku śledztwa ujawniono szereg naruszeń prawa oraz mechanizmy, które doprowadziły do powstania wielomiliardowych strat po stronie inwestorów indywidualnych⁷⁶.

W następstwie ujawnienia skali nieprawidłowości oraz strat poniesionych przez inwestorów działania podjęły nie tylko organy ścigania, ale również instytucje odpowiedzialne za ochronę konsumentów. Szczególne znaczenie miały tu postępowania prowadzone przez Prezesa UOKiK, które koncentrowały się na praktykach windykacyjnych GetBack oraz naruszeniach zbiorowych interesów konsumentów. W wyniku tych postępowań spółka została ukarana za szereg praktyk rynkowych związanych z windykacją należności, uznając je za nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu u.p.n.p.r., za co nałożono na spółkę karę w wysokości 5,05 mln PLN; wśród zakwestionowanych działań wymieniono⁷⁷:

74 Komunikaty KNF, *Oświadczenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego...*

75 A. Bartman, *Afera GetBack po 6 latach. Prokuratura zatrzymała kolejnych podejrzanych*, <https://biznes.interia.pl/gospodarka/news-afere-getback-po-6-latach-prokuratura-zatrzymala-kolejnych-p,nld,7653406> (dostęp: 10.05.2025); R. Omachel, *Jest przełom w sprawie GetBacku. Prokuratura: Wyrzadzili szkodę na ponad miliard zł*, <https://www.newsweek.pl/biznes/jest-przelom-w-sprawie-getback-sa-zatrzymania/8svl0k1> (dostęp: 10.05.2025).

76 CBA, Kolejna realizacja w sprawie GetBack S.A., 15.07.2024, <https://www.cba.gov.pl/pl/aktualnosci/5121,Kolejna-realizacja-w-sprawie-GetBack-SA.html#:~:text=11%20lipca%202024%20r.%2C%20na%20polecenie%20Prokuratury%20Regionalnej,kt%C3%B3rych%20jeden%20by%C5%82%20tak%C5%BCe%20cz%C5%82onkiem%20rady%20nadzorczej%20sp%C3%B3%C5%82ki> (dostęp: 10.07.2025).

77 Decyzja Prezesa UOKiK nr RLU-2/2018 z dnia 23.11.2018.

1. brak pełnej informacji o zobowiązaniu – spółka nie przekazywała konsumentom informacji niezbędnych do identyfikacji zobowiązania, np. o cesji wierzytelności, okresie naliczania odsetek, sposobie ich wyliczenia tytułu należności ubocznych, okresie, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym, sposobie naliczania odsetek za zwłokę. Takie działania utrudniały konsumentom ocenę zasadności i poprawności dochodzonego roszczenia;
2. brak informacji o możliwości złożenia reklamacji – konsumenci nie byli informowani o możliwości wniesienia reklamacji i warunkach jej rozpatrzenia, co mogło zniekształcić decyzje rynkowe przeciętnego konsumenta;
3. działania windykacyjne bez tytułu wykonawczego – spółka zlecała komornikom sądowym wysyłanie dłużnikom wezwań do zapłaty, pomimo braku wszczęcia postępowania sądowego i uzyskania tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko dłużnikowi, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do oceny etapu, na jakim znajduje się jego sprawa;
4. doliczanie do dochodzonej od konsumentów kwoty zadłużenia kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa procesowego, mimo braku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego;
5. wielokrotne pozwy przeciw temu samemu konsumentowi – GetBack SA w restrukturyzacji wielokrotnie kierował pozwy na drogę sądową przeciw tym samym konsumentom, mimo wcześniejszego umorzenia postępowania sądowego, co mogło zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez podjęcie decyzji o zapłacie spornego roszczenia;
6. brak informacji o zasadach etyki i dobrych praktyk – spółka nie informowała konsumentów o stosowanych zasadach etyki oraz dobrych praktykach w branży windykacyjnej;
7. stosowanie agresywnych praktyk rynkowych – spółka stosowała wobec konsumentów niedozwolone formy nacisku, celem przymuszenia konsumentów do zapłaty długu poprzez wielokrotne wykonywanie połączeń telefonicznych i wysyłanie wielu wiadomości SMS,
8. wprowadzanie konsumenta w błąd, co do niezależności i bezstronności innych instytucji.

Wypowiedzi obligatariuszy GetBacku, analizowane w świetle ustaleń naukowych oraz raportu, potwierdzają złożoność problemu ochrony inwestorów indywidualnych na polskim rynku finansowym. Jak wynika z dokumentacji sądowej i relacji świadków, wielu nabywców obligacji nie rozumiało istoty instrumentu, w który inwestowali, a ich decyzje były podejmowane w warunkach ograniczonej wiedzy i zaufania do instytucji finansowych. Przykładowo, niektórzy świadkowie przyznawali wprost: „Kiedy nabywałem obligacje GetBacku, nie wiedziałem, czym są obligacje korporacyjne i do dzisiaj nie wiem”, a inni deklarowali, że utożsamiali nadzór KNF z gwarancją bezpieczeństwa inwestycji⁷⁸.

78 K. Kosiński, *Obligatariusze GetBacku szokują zeznaniami*, „Puls Biznesu”, 15.05.2025, <https://www.pb.pl/obligatariusze-getbacku-szokuja-zeznaniem-1242006> (dostęp: 15.06.2025).

Zeznania te korespondują z ustaleniami dotyczącymi *missellingu* i braku rzetelnej informacji o ryzyku inwestycyjnym, co było jednym z kluczowych zarzutów wobec podmiotów oferujących obligacje GetBack. Wskazują także na powtarzalność i niejednoznaczność zawiadomień składanych przez poszkodowanych, a także na trudności dowodowe wynikające z niekonsekwencji i wybiórczej pamięci świadków. Część obligatariuszy korzystała z gotowych wzorów pism, a ich relacje zmieniały się w toku postępowań, co utrudniało ocenę rzeczywistego poziomu świadomości inwestycyjnej⁷⁹.

W świetle poczynionych obserwacji analiza afery Getback powinna uwzględniać nie tylko aspekty prawne i instytucjonalne, ale także społeczne i edukacyjne, podkreślając potrzebę systemowych rozwiązań w zakresie ochrony inwestorów oraz podnoszenia poziomu wiedzy finansowej społeczeństwa.

Działania te, zdaniem UOKiK, stanowiły przykłady nieuczciwych praktyk rynkowych, które wprowadzały konsumentów w błąd i utrudniały im podjęcie świadomych decyzji rynkowych. Zjawisko to było jednym z elementów szeroko zakrojonego procesu *missellingu*, który miał miejsce w kontekście oferowania i sprzedaży obligacji GetBack SA, a którego pełne skutki zostały dostrzeżone (należy podkreślić – o wiele za późno!) w wyniku dochodzenia przeprowadzonego przez UOKiK.

W toku postępowań dotyczących Idea Bank S.A. ustalono, że konsumenci byli wprowadzani w błąd zarówno co do gwarancji zysku z obligacji korporacyjnych emitowanych przez GetBack SA, jak i co do bezpieczeństwa tych instrumentów. Przekazywano informacje sugerujące, że obligacje te są równie bezpieczne jak lokaty bankowe lub obligacje skarbowe, a także sugerowano, iż emisje te podlegają nadzorowi KNF. Dodatkowo, w materiałach informacyjnych pojawiały się komunikaty budujące wrażenie ekskluzywności i limitowanej dostępności obligacji, co miało wywołać u konsumentów poczucie wyjątkowości oferty i skłonić ich do podjęcia natychmiastowej decyzji inwestycyjnej⁸⁰. Tego rodzaju działania, zgodnie z art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k., zostały uznane za nieuczciwe praktyki rynkowe naruszające zbiorowe interesy konsumentów⁸¹:

W 2020 r. Prezes UOKiK wydał kolejną decyzję wobec GetBack S.A. Dotyczyła ona wprowadzania konsumentów w błąd w toku oferowania obligacji korporacyjnych wyemitowanych przez spółkę akcyjną GetBack w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, poprzez rozpowszechnienie nieprawdziwych informacji co do bezpieczeństwa inwestycji w wyemitowane obligacje korporacyjne poprzez przekazywanie konsumentom informacji sugerujących, że ww. inwestycje w obligacje cechują się wysokim stopniem bezpieczeństwa, a utrata zainwestowanych środków

79 Ibidem.

80 Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-13/2019 z dnia 1.08.2019.

81 Podobny wydzźwięk miało postanowienie Prezesa UOKiK wydane w stosunku do Getin Noble Banku w decyzji nr RWR 9/2020 z dnia 23.10.2020 r.

jest mało prawdopodobna, co mogło spowodować podjęcie przez konsumentów decyzji odnośnie do oferowanych obligacji, której inaczej by nie podjęli⁸².

W kontekście naruszeń związanych z oferowaniem obligacji GetBack SA warto odwołać się do postępowania prowadzonego przeciwko spółce Idea Bank SA, które wykazało naruszenie zbiorowych interesów konsumenta i skutkowało koniecznością wypłaty rekompensaty w wysokości po 10 tys. PLN dla każdego poszkodowanego. W decyzji tej stwierdzono, że bank oferował obligacje GetBack S.A. osobom posiadającym lokaty bankowe, lokaty strukturyzowane oraz umowy ubezpieczenia na życie z ufk, mimo że warunki emisji tych obligacji nie odpowiadały profilowi ryzyka inwestycyjnego tych konsumentów. Ponadto, obligacje te były oferowane również osobom niebędącym klientami Idea Bank, bez uwzględnienia ich indywidualnych potrzeb i poziomu akceptowalnego ryzyka. Takie działania zostały uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów⁸³:

Podsumowując działania w sprawie nieprawidłowości w zakresie oferowania i sprzedaży obligacji korporacyjnych GetBack, należy stwierdzić, że organ ten wydał sześć decyzji. W wyniku zakończonych postępowań Prezes UOKiK nałożył kary o łącznej wartości przekraczającej 7,15 mln PLN oraz zobowiązał podmioty do wypłaty rekompensat dla poszkodowanych konsumentów. Najnowsze ustalenia NIK jednoznacznie wskazują na konieczność wzmocnienia mechanizmów nadzoru, przejrzystości procesów restrukturyzacyjnych i układowych oraz intensyfikacji działań edukacyjnych skierowanych do konsumentów rynku finansowego. Skuteczna ochrona inwestorów wymaga nie tylko sankcjonowania pojedynczych naruszeń, ale także eliminowania praktyk i systemowych barier, które umożliwiają powstawanie i eskalację podobnych afer w przyszłości. Szczegółowe informacje dotyczące wysokości nałożonych kar oraz zakwestionowanych działań zostały zaprezentowane w tabeli Z1 w załączniku.

4. Analiza pozostałych nieprawidłowości związanych z *missellingiem* na rynku finansowym

Jak wspomniano na początku rozdziału, niewłaściwa sprzedaż, tj. oferowanie produktów finansowych, które nie odpowiadają rzeczywistym potrzebom konsumentów lub proponowanie ich w sposób nieadekwatny do ich cech, stanowi poważne naruszenie zasad uczciwego obrotu gospodarczego. Zjawisko to uznawane jest za przykład nieuczciwych praktyk rynkowych prowadzących do zniekształcenia zachowań konsumentów w zakresie ochrony ich interesów. Zgodnie z u.p.n.p.r. praktyka rynkowa jest uznawana za nieuczciwą, jeśli jest sprzeczna z dobrymi

82 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-4/2020 z dnia 27.04.2020.

83 Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-1/2020 z dnia 3.02.2020.

obyczajami i w sposób istotny wpływa na decyzje konsumentów. Wprowadzenie odpowiednich regulacji prawnych miało na celu zapewnienie lepszej ochrony konsumentów na rynku usług finansowych, gdzie produkty często są skomplikowane i wiążą się z długoterminowymi zobowiązaniami.

4.1. Działania sprzeczne z dobrymi obyczajami

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. nieuczciwą praktykę rynkową stanowi taka praktyka stosowana przez przedsiębiorców, która jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i istotnie zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przykładem takiej praktyki odnotowanej w badanym okresie jest przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących emitowanych certyfikatów inwestycyjnych o gwarantowanej stopie zwrotu oraz gwarantowanym zwrocie z kapitału⁸⁴. W rzeczywistości inwestowanie w tego typu certyfikaty wiązało się ze znacznym ryzykiem inwestycyjnym⁸⁵, rozumianym jako niepewność co do ostatecznego wyniku inwestycji. Gwarancje ochrony kapitału oraz minimalnej stopy zwrotu były uzależnione od kondycji finansowej zewnętrznego podmiotu⁸⁶ zarządzającego aktywami funduszu⁸⁷. W ocenie Prezesa UOKiK tego rodzaju działania mogły być przez przeciętnego konsumenta odbierane jako oferta bezpiecznej inwestycji, co istotnie zniekształcało jego decyzje rynkowe i stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. a także naruszało art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.

Podobne naruszenia art. 4 u.p.n.p.r. zostały zidentyfikowane w licznych decyzjach Prezesa UOKiK wydanych w badanym okresie. Do najważniejszych kategorii działań sprzecznych z dobrymi obyczajami należą:

1. Posługiwanie się wekslem w sposób naruszający dobre obyczaje – instytucje finansowe wykorzystywały weksel w stosunkach z konsumentami w sposób, który mógł zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Dotyczyło to pozyskiwania kapitału na potrzeby działalności gospodarczej, w tym działalności leasingowej, faktoringowej i pożyczkowej, co skutkowało zwiększonym ryzykiem po stronie konsumentów decydujących się na przekazanie środków tym podmiotom⁸⁸.

84 Również konsumenci odczytywali kierowane do nich komunikaty w ten sposób, iż produkt daje im możliwość ponadprzeciętnego zwrotu z kapitału przy niskim ryzyku.

85 Ryzyko inwestycji w tego typu fundusze obejmuje możliwość utraty części lub całości zainwestowanego kapitału.

86 Zdolność tego podmiotu do terminowej spłaty zaciągniętych zobowiązań nie została oceniona przez żadną wyspecjalizowaną agencję ratingową, co stanowiło istotne ryzyko inwestycyjne dla konsumentów.

87 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-6/2020 z dnia 22.07.2020.

88 Decyzje Prezesa UOKiK nr RWR-6/2023 z dnia 4.08.2023, nr RWR-3/2022 z dnia 5.12.2022, nr RWR-2/2021 z dnia 11.06.2021.

2. Brak informacji przy jednostronnych zmianach warunków umowy – instytucje finansowe, dokonując jednostronnych zmian warunków umowy, nie przekazywały konsumentom wszystkich niezbędnych informacji umożliwiających weryfikację podstawy prawnej oraz przyczyn takich zmian. Taki brak przejrzystości uniemożliwiał konsumentom ocenę dopuszczalności wprowadzanych zmian i mógł prowadzić do podejmowania niekorzystnych decyzji⁸⁹.
3. Uzależnienia zwolnienia konsumenta z opłat od transakcji bezgotówkowych – niektóre instytucje finansowe uzależniały zwolnienie konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej od dokonania określonej liczby transakcji bezgotówkowych lub transakcji o określonej wartości w okresie za który pobierana jest opłata miesięczna. Jednak rozliczenie tych transakcji nie zależało od konsumenta, lecz od agenta rozliczeniowego. Prowadziło to do sytuacji, w której konsument nie miał pełnej kontroli nad spełnieniem warunków, co mogło negatywnie wpływać na jego decyzje finansowe⁹⁰.
4. Brak podstaw prawnych do modyfikacji warunków umowy – instytucje finansowe informowały konsumentów o jednostronnej modyfikacji warunków umowy, mimo braku podstaw prawnych do dokonania takich zmian w trakcie trwania umowy obligacyjnej⁹¹.
5. Niezgodne z prawem rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej – instytucje finansowe oferowały konsumentom rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej, uznając brak sprzeciwu za zgodę na zawarcie dodatkowej umowy, co jest działaniem niezgodnym z przepisami prawa konsumenckiego⁹².
6. Brak pełnych danych o wierzycielu i wierzytelności – niektóre instytucje finansowe nie przekazywały konsumentom kompletnych informacji dotyczących wierzyciela oraz szczegółów dotyczących wierzytelności, co utrudniało identyfikację długu i weryfikację zasadności jego roszczeń⁹³.
7. Brak informacji o nazwie, siedzibie i charakterze działalności w materiałach reklamowych – przedsiębiorcy działający na rynku finansowym często nie zamieszczali w materiałach reklamowych pełnych informacji o nazwie, siedzibie oraz charakterze prowadzonej działalności, co utrudniało konsumentom ocenę rzetelności danej instytucji oraz jej oferty⁹⁴.

89 Decyzje Prezesa UOKiK nr RBG-6/2019 z dnia 29.03.2019, nr RBG-5/2019 z dnia 15.03.2019, nr RBG-13/2018 z dnia 9.11.2018, nr RBG-12/2018 z dnia 5.09.2018, nr RBG-11/2018 z dnia 27.08.2018, nr RBG-10/2018 z dnia 8.08.2018, nr RBG-9/2018 z dnia 6.06.2018, nr RBG-8/2018 z dnia 30.05.2018, nr RBG-7/2018 z dnia 30.05.2018, nr RBG-6/2018 z dnia 30.05.2018, nr RBG-4/2018 z dnia 13.03.2018, nr RBG-1/2018 z dnia 31.01.2018.

90 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-1/2018 z dnia 22.05.2018.

91 Decyzje Prezesa UOKiK nr RBG-9/2018 z dnia 6.06.2018, nr RBG-7/2018 z dnia 30.05.2018, nr RBG-6/2018 z dnia 30.05.2018, nr RBG-1/2018 z dnia 31.01.2018.

92 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-2/2023 z dnia 30.03.2023.

93 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-2/2018 z dnia 12.07.2018.

94 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-10/2020 z dnia 3.09.2020.

4.2. Działania mające na celu wprowadzenie konsumenta w błąd

Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. za praktykę wprowadzającą w błąd uznaje się wszelkie działania przedsiębiorcy, które niezależnie od swojej formy mogą wprowadzić w błąd przeciętnego konsumenta, do którego są skierowane lub do niego docierają. Tego rodzaju praktyki, ze względu na swój zwodniczy charakter, mogą mieć istotny wpływ na decyzje konsumenckie oraz na zmianę zachowań rynkowych⁹⁵. Dlatego ocena działań przedsiębiorców nie odnosi się wyłącznie do sytuacji, kiedy konsument pod wpływem praktyki już podjął decyzję, ale również do sytuacji, kiedy praktyka mogła spowodować powzięcie decyzji, której przy prawidłowym rozeznaniu sytuacji konsument by nie podjął. Mogą to być działania wymienione w art. 5 ust. 2 i ust. 3 ww. ustawy.

W tym kontekście ustawa w kolejnym ustępie tego artykułu wskazuje przykładowy przedmiot wprowadzających w błąd działań przedsiębiorców, obejmujący w szczególności: istnienia produktu, jego cech, obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, praw konsumenta, w szczególności prawa do odstąpienia od umowy, ceny produktu/usługi, informację o statusie, posiadanych zezwoleniach lub sytuacji przedsiębiorcy⁹⁶.

W latach 2018–2023 działania Prezesa UOKiK w zakresie przeciwdziałania praktykom wprowadzającym w błąd stanowiły istotny obszar aktywności na rynku finansowym. Organ ten wydał szereg decyzji dotyczących oferowania produktów inwestycyjnych, takich jak obligacje społeczne⁹⁷, weksle⁹⁸, (prawa) wierzytelności⁹⁹ czy lokaty strukturyzowane¹⁰⁰. Stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej, polegało na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji co do wysokości przyszłych korzyści finansowych wynikających z zainwestowania środków pieniężnych poprzez sugerowanie przyszłej stopy zwrotu w sytuacji, gdy charakter oferowanego przedsięwzięcia nie dawał gwarancji ich osiągnięcia, a mogły nawet przynieść stratę.

Kolejnym istotnym problemem było rozpowszechnienie informacji w przekazach reklamowych, dotyczących gwarancji bezpieczeństwa inwestycji, w tym gwarancji zwrotu kapitału, niezależnie od zaistnienia negatywnych czynników

95 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 5 ust. 1.

96 Ibidem, art. 5. ust. 3.

97 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-5/2022 z dnia 8.09.2022, nr RŁO-3/2022 z dnia 20.06.2022, nr RŁO-1/2022 z dnia 28.03.2022.

98 Decyzje Prezesa UOKiK nr RWR-6/2023 z dnia 4.08.2023, nr RWR-3/2022 z dnia 5.12.2022, nr RWR-2/2021 z dnia 11.06.2021.

99 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-5/2023 z dnia 22.09.2023, nr RŁO-4/2023 z dnia 12.09.2023, nr RPZ-11/2022 z dnia 23.12.2022, nr RŁO-2/2022 z dnia 23.05.2022.

100 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-3/2020 z dnia 10.07.2020.

rynkowych. Sformułowania te w ocenie Prezesa UOKiK, zawarte w materiałach reklamowych i ofertach, mogły wprowadzać konsumentów w przekonanie, że inwestycje są całkowicie bezpieczne, co prowadziło do zniekształcenia zachowań rynkowych i podjęcia decyzji o przekazaniu swoich środków pieniężnych w sytuacji, gdy inwestycja nie była wystarczająco bezpieczna.

W praktyce rynkowej szczególnie niebezpieczne okazało się wykorzystywanie przez przedsiębiorców logotypów instytucji zaufania publicznego (KNF, BFG, UFG, PFR), czy używanie nazw sugerujących nadzór czy gwarancje państwowe, co mogło wywoływać u konsumentów błędne przekonanie o objęciu produktów systemem nadzoru lub gwarancji ustawowych ustawy.

Wśród innych nieuczciwych praktyk stwierdzonych przez Prezesa UOKiK należy wymienić:

1. Rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o posiadaniu praw lub licencji na wykonywanie działalności z zakresu świadczonych usług¹⁰¹, czy umieszczania na stronie internetowej błędnej informacji o tym, kto nadzoruje i kontroluje spółkę¹⁰², co mogło podnosić wiarygodność kontraktową w oczach osób, które korzystają z usług danego podmiotu.
2. Brak podstawowych informacji o przedsiębiorstwie (nazwa, siedziba, charakter prowadzonej działalności podmiotu) w materiałach reklamowych, co mogło prowadzić do przekonania, że umowa zostanie zawarta z podmiotem, który go reklamuje i który ma siedzibę w Polsce i podlega polskiemu nadzorowi¹⁰³.

Problem nieetycznych praktyk sprzedażowych w Polsce dotyczył również ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (ufk). Kwestia ta znalazła odzwierciedlenie w działaniach Prezesa UOKiK. W latach 2018–2023 organ ten wydał pięć decyzji wobec zakładów ubezpieczeń, skutkujących łącznie nałożeniem kar finansowych przekraczających 46 mln PLN oraz zobowiązaniami do usunięcia trwających skutków naruszeń zakazu stosowania niedozwolonych postanowień.

W postępowaniach tych dostrzeżono różne nieprawidłowości. Jednym z głównych zarzutów była sprzedaż polis zawierających fundusze kapitałowe o wyższym poziomie ryzyka, niż odpowiadałoby to profilowi i potrzebom klientów, a także oferowanie produktów ubezpieczeniowych na okresy dłuższe, niż wskazywały preferencje konsumentów¹⁰⁴. W trzech innych przypadkach postępowania dotyczyły stosowania klauzul abuzywnych związanych z tzw. opłatami alokacyjnymi i dystrybucyjnymi, zawartymi w ogólnych warunkach ubezpieczeń (dalej OWU). Klauzule te uprawniały zakłady ubezpieczeń do pobierania wysokich opłat za odstąpienie od umowy, powodując tym samym znaczną utratę środków przez konsumentów. Prezes UOKiK wskazał w swoich decyzjach, że praktyki te prowadzą do ograniczenia

101 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-6/2022 z dnia 28.07.2022, nr RWR 7/2019 z dnia 2.10.2019.

102 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-10/2020 z dnia 3.09.2020.

103 Ibidem.

104 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-1/2021 z dnia 13.01.2021.

uprawnień konsumenta wynikających z art. 830 § 1 k.c., w szczególności poprzez zmniejszenie wartości środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa konsumenta w przypadku wypowiedzenia umowy. Takie działanie może wywoływać skutki analogiczne do czasowego ograniczenia prawa do wypowiedzenia umowy. Zakwestionowane opłaty miały zarówno charakter jawny (tzw. opłaty likwidacyjne pobierane przy wcześniejszym rozwiązaniu umowy), jak i ukryty – w postaci wysokich opłat alokacyjnych w pierwszych latach obowiązywania umowy. Te ostatnie były częściowo rekompensowane w kolejnych latach poprzez tzw. premie inwestycyjne, co jednak rozciągało zwrot środków na wiele lat¹⁰⁵.

Prezes UOKiK w wielu decyzjach wskazywał również na inne nieuczciwe praktyki, w tym:

1. Rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o dochodzeniu roszczeń związanych z umowami ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, dotyczących wysokości odzyskanych środków, efektywności podejmowanych działań czy liczby konsumentów, którym przedsiębiorca już udzielił pomocy¹⁰⁶.
2. Rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o właścicielach i osobach zarządzających portalem¹⁰⁷.
3. Wprowadzanie konsumentów w błąd co do funkcji i roli, jaką odgrywa dokument i dane w nim zawarte o zawarciu umowy usługi finansowej¹⁰⁸.
4. Nieprawdziwe informacje o warunkach umowy, w tym procedurach zwrotu. Przykładem była sytuacja, w której na stronie internetowej przedsiębiorcy informowano konsumentów, że w razie braku spłaty rat dojdzie do zwrotnego przeniesienia praw podczas gdy zgodnie z „Umową Przeniesienia Prawa Majątkowego” takie prawo przysługuje wyłącznie przedsiębiorcy i uzależnione jest od jego woli i decyzji w tej sprawie¹⁰⁹.

U. p.n.p.r. w art. 7 zawiera katalog 23 praktyk uznanych za nieuczciwe w każdych okolicznościach, z których część dotyczy bezpośredniej ingerencji w sferę decyzyjną konsumenta, objętą szczególną ochroną prawną¹¹⁰.

W kontekście usług finansowych, w szczególności w odniesieniu do alternatywnych inwestycji finansowych, UOKiK w badanym okresie prowadził serię postępowań wobec firm obiecujących szybki, pewny i wysoki zysk bez ryzyka. Jednym z przykładów takich działalności były podmioty organizujące, prowadzące lub propagujące systemy promocyjne typu piramida, w których konsumenci w zamian za spełnione świadczenie, otrzymywali obietnice korzyści materialnych, które

105 Decyzje Prezesa UOKiK nr DOZIK-3/2023 z dnia 20.02.2023, nr DOZIK-10/2022 z dnia 3.06.2022, nr DOZIK-3/2022 z dnia 2.02.2022.

106 Decyzje Prezesa UOKiK nr RKT-2/2022 z dnia 7.04.2022, nr RKT-9/2019 z dnia 18.12.2019.

107 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-10/2021 z dnia 30.12.2021.

108 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-3/2020 z dnia 10.07.2020.

109 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-3/2019 z dnia 20.09.2019.

110 Wszystkie praktyki wymienione są w art. 7 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia kolejnych osób do systemu, a nie od sprzedaży lub zakupów danego dobra, produktu czy usługi finansowej. W związku z prowadzonymi działaniami, Prezes UOKiK wydał w sumie 11 decyzji dotyczących prowadzenia systemów typu piramida: Futurenet, Future AdPro¹¹¹, NetLeaders¹¹², Hybryd Cykler¹¹³, TeamCoin¹¹⁴, Alternet i AdBlast¹¹⁵, Omega¹¹⁶, Shields (Tarcze)¹¹⁷, które zakończyły się nałożeniem kar finansowych, które nie współpracowały i nie udzielały informacji koniecznych do zwalczania nielegalnych praktyk.

4.3. Agresywne praktyki rynkowe

Zgodnie z art. 8 u.p.n.p.r. za agresywną praktykę rynkową uznaje się działanie przedsiębiorcy, które poprzez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął¹¹⁸. Niedopuszczalny nacisk obejmuje wszelkie formy wykorzystania przewagi przedsiębiorcy nad konsumentem, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacząco ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy. Ustawodawca określił kryteria, jakie powinny być brane pod uwagę przy ocenie, czy dana praktyka rynkowa przedsiębiorcy jest nieuczciwa, np. czas, miejsce, rodzaj lub uciążliwość danej praktyki; groźby podjęcia działania niezgodnego z prawem, celowe wykorzystanie przez przedsiębiorcę przymusowego położenia konsumenta, uciążliwe lub niewspółmierne bariery pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego praw umownych, w tym prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego produktu lub przedsiębiorcy, lub użycie obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania.

Ustawa precyzuje szereg działań stanowiących agresywne praktyki rynkowe, których celem jest wywarcie niedopuszczalnego nacisku na konsumenta, prowadzącego do znacznego ograniczenia jego zdolności do podejmowania świadomych decyzji. Do najważniejszych przykładów należą¹¹⁹:

111 Decyzje Prezesa UOKiK nr RKR-8/2021 z dnia 22.12.2021, nr RGD-9/2021 z dnia 17.12.2021, nr RGD-8/2021 z dnia 17.12.2021, nr RGD-12/2020 z dnia 30.12.2020.

112 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-9/2021 z dnia 17.12.2021, nr RGD-7/2021 z dnia 17.12.2021, nr RGD-12/2020 z dnia 30.12.2020, nr RGD-8/2019 z dnia 14.12.2019.

113 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-7/2020 z dnia 9.10.2020.

114 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-8/2020 z dnia 9.10.2020.

115 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-10/2020 z dnia 27.11.2020.

116 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-4/2021 z dnia 27.07.2021.

117 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-10/2021 z dnia 30.12.2021.

118 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 8 ust. 1.

119 Ibidem, art. 9.

1. wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
2. składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta nawet, jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
3. żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie, w związku z umową ubezpieczenia, przedstawienia dokumentów, których w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia zasadności roszczenia, lub nieudzielanie odpowiedzi na stosowną korespondencję, w celu nakłonienia konsumenta do odstąpienia od zamiaru wykonania jego praw wynikających z umowy ubezpieczenia.

Analiza powyższych form agresywnych praktyk rynkowych prowadzi do wniosku, że są to działania przedsiębiorców zmierzające do naruszenia suwerenności wyboru konsumenta, poprzez zastosowanie niedozwolonych środków nacisku¹²⁰. Przykładem decyzji Prezesa UOKiK, w której stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę agresywnej praktyki rynkowej, jest rozstrzygnięcie z dnia 12 lipca 2018 r. (sygn. RGD-2/2018), dotyczące wykorzystywania w kontaktach windykacyjnych haseł i komunikatów wywołujących u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku, służących wywieraniu presji psychicznej ukierunkowanej na wymuszenie zapłaty należności¹²¹.

4.4. Pozostałe naruszenia innych artykułów ustaw

W analizowanym okresie Prezes UOKiK stwierdził również występowanie niedozwolonych postanowień w regulaminach instytucji finansowych, w tym biur maklerskich. Przykładem jest decyzja dotycząc biura maklerskiego Alior Banku, w której zakwestionowano klauzule odnoszące się do obrotu instrumentami finansowymi na rynkach OTC. Dotyczyły one m.in. zawieszania prezentacji ofert instrumentów finansowych, definiowania „błédnego kwotowania” oraz określania uprawnień banku i konsumenta w przypadku wystąpienia takich sytuacji. Prezes UOKiK uznał, że wskazane postanowienia prowadziły do pogorszenia sytuacji konsumenta, wzmacniając pozycję informacyjną przedsiębiorcy i umożliwiając mu swobodne zawieszenie prezentacji ofert, co w praktyce chroniło interesy banku kosztem klientów. W konsekwencji wydano decyzję zobowiązującą bank do informowania o realizacji zobowiązań, natomiast postępowanie dotyczące jednej z klauzul zostało umorzone¹²².

120 R. Stefanicki, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, LexisNexis, Warszawa 2008, s. 122; A. Zientara, *Prawnokarne aspekty nieuczciwej reklamy*, [w:] M. Namysłowska (red.), *Reklama. Aspekty prawne*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2012, s. 742–756.

121 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-2/2018 z dnia 12.07.2018.

122 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-14/2022 z dnia 14.10.2022.

W przypadku kolejnej decyzji Prezes UOKiK zakwestionował niejasne klauzule modyfikacyjne, umożliwiające podwyżki różnego rodzaju opłat, w tym administracyjnych, alokacyjnych, manipulacyjnych, czy operacyjnych¹²³. Takie postanowienie naruszały zasadę przejrzystości i przewidywalności warunków umowy, istotną z punktu widzenia ochrony konsumenta.

W badanym okresie Prezes UOKiK wydał również dwie decyzje wobec ING Banku Śląskiego. w których zarzucono bankowi naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. W pierwszej decyzji z 2021 r. bankowi zarzucono stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, w tym naruszenie przepisów dotyczących usług płatniczych oraz transparentności warunków umownych¹²⁴.

Pierwszy zarzut dotyczył braku dostarczenia konsumentom informacji o możliwościach i zasadach dokonywania transakcji zbliżeniowych kartami płatniczymi przed zawarciem umowy ramowej. Bank nie zapewnił również dostępu do tych informacji w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, co stanowiło naruszenie przepisów ustawy o usługach płatniczych¹²⁵.

Drugi zarzut dotyczył braku informacji o limitach wydatków dla transakcji zbliżeniowych. Bank nie dostarczył tych danych w odpowiednim czasie, co również naruszyło przepisy ustawy o usługach płatniczych¹²⁶. Kolejnym naruszeniem była praktyka stosowania postanowień zawartych w wzorcach umowy dotyczących kart płatniczych, które nie były udostępniane konsumentom przed zawarciem umowy lub w trakcie jej trwania. Takie działania naruszały przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące przejrzystości warunków umowy i godziły w interesy konsumentów. W wyniku postępowania Prezes UOKiK nałożył na bank obowiązek zaprzestania tych praktyk, uznając je za szkodliwe dla konsumentów. Ponadto, w ramach postępowania bank został oskarżony o dokonywanie wymiany kart płatniczych na modele umożliwiające transakcje zbliżeniowe bez zmiany treści umowy, co mogło stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji¹²⁷. Po przeprowadzeniu śledztwa Prezes UOKiK umorzył jednak sprawę w tym zakresie, uznając, że nie doszło do naruszenia przepisów o nieuczciwej konkurencji.

W drugiej decyzji dotyczącej ING Banku Śląskiego Prezes UOKiK zakwestionował stosowanie niedozwolonych klauzul w regulaminie rachunków bankowych. Jedna z nich dotyczyła wypłaty połowy środków żyjącemu współposiadaczowi rachunku po śmierci drugiego, a pozostałej części – zapisobiercy lub spadkobiercom. Druga klauzula odnosiła się do wypłaty środków po jednoczesnej śmierci współposiadaczy. Prezes UOKiK uznał, że bank nie miał prawa samodzielnie decydować o podziale środków, co ograniczało dostęp żyjącego współposiadacza do

123 Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-12/2022 z dnia 13.12.2022.

124 Decyzja Prezesa UOKiK nr DZOIK-16/2021 z dnia 30.12.2021.

125 Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, t.j. Dz.U. 2024, poz. 30, 731, 1222.

126 Ibidem.

127 Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

środków i zmuszało go do dodatkowych formalności¹²⁸. Takie działanie naruszało interes konsumenta oraz zasady rzetelności kontraktowej.

Warto podkreślić, że okolicznością przesądzającą o uznaniu określonego zachowania instytucji finansowej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, może być „sprzeczność z dobrymi obyczajami”. Pojęcie to, choć nie jest zdefiniowane ustawowo, zostało ukształtowane w doktrynie i orzecznictwie. Jak stwierdził Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) z dnia 23 lutego 2006 r., „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko pojęty szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności”¹²⁹. Przykładem naruszenia tej zasady była metoda windykacyjna jednej ze spółek, która polegała na kontaktowaniu się bez zgody dłużnika z osobami trzecimi w celu przekazania przez nie danych do kontaktu ze spółką. Według tego organu spółka w ten sposób naruszyła obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, obowiązku poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności¹³⁰.

Podsumowanie

Podsumowując działania Prezesa UOKiK w zakresie przeciwdziałania *missellingowi* na rynku finansowym w latach 2018–2023, należy podkreślić, że organ ten wykazał znaczną aktywność w eliminowaniu nieprawidłowości, wydając 60¹³¹ decyzji wobec podmiotów gospodarczych, z czego połowa dotyczyła banków oraz towarzystw ubezpieczeniowych (patrz tabela Z1 i Z2). W wyniku zakończonych postępowań Prezes UOKiK nałożył kary o łącznej wartości przekraczającej 81 mln PLN, z czego prawie 64 mln PLN przypadło na sektor bankowy i ubezpieczeniowy. Istotnym elementem działań UOKiK było nie tylko nakładanie sankcji finansowych, ale również zobowiązywanie przedsiębiorców do wypłaty rekompensat na rzecz poszkodowanych konsumentów, usunięcia trwających skutków naruszeń,

128 Decyzja Prezesa nr DOZIK-2/2022 z dnia 27.01.2022.

129 Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. w sprawie z odwołania Telekomunikacji Polskiej S.A. w Warszawie przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Ana 118/04), Dz. Urz. UOKiK z 2006 Nr 2, poz. 31.

130 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-2/2018 z dnia 12.07.2018.

131 Liczba ta nie obejmuje wydanych decyzji w zakresie missellingu na rynku kredytów konsumenckich oraz na rynku kredytów hipotecznych – znajdują się one odpowiednio w rozdziale 2 i 3.

indywidualnego poinformowania konsumentów o zaistniałych nieprawidłowościach oraz publicznej ogłoszenia decyzji.

W kontekście powyższych rozważań na temat *missellingu* trzeba podkreślić, że jest to zjawisko/praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, która może przybrać formę nieuczciwych praktyk rynkowych, czynów nieuczciwej konkurencji, braku rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji lub sprzedaży usług finansowych nieodpowiednich dla potrzeb konsumentów. *Misselling* jako nieetyczna i wzbudzająca wątpliwości pod względem prawnym praktyka jest problemem ogólnoswiatowym, która została wyodrębniona w związku z masowym występowaniem w Wielkiej Brytanii praktyki łączonej sprzedaży produktów finansowych i polis PPI. W Polsce zjawisko *missellingu* występujące również pod nazwą *chybionej sprzedaży* lub *złej sprzedaży*¹³² został ujawniony przy okazji składania grupowych pozwów przeciwko ubezpieczycielom oraz bankom sprzedającym inwestycyjne produkty ubezpieczeniowe.

Sprawa sprzedaży obligacji GetBack stanowi jeden z najdobitniejszych przykładów *missellingu* na polskim rynku finansowym. Analiza tej sprawy, podobnie jak innych opisanych w rozdziale przypadków, potwierdza, że *misselling* to praktyka, którą możemy wiązać z określoną usługą finansową, czynnością, która może być powodowana przez określoną instytucję rynku finansowego, ale również może być to przyczyna spowodowana przez samego klienta. Na nieuczciwą sprzedaż składać się mogą zarówno konkretne zachowania sprzedawców, jak nieprawidłowe procedury sprzedażowe oraz działania marketingowe, których celem jest wprowadzenie konsumentów w błąd poprzez przekazywanie niepełnych bądź nieprawdziwych informacji na temat produktów finansowych.

Misselling niesie ze sobą poważne i wielowymiarowe skutki. Oprócz realnych strat finansowych ponoszonych przez konsumentów zjawisko to podważa zaufanie do instytucji finansowych, rynku kapitałowego oraz stabilności systemu gospodarczego jako całości.

Na szczęście od kilku lat praktyka nieetycznej i wzbudzającej wiele wątpliwości prawnych i moralnych, w Polsce jest zakazana. Stało się to dzięki nowelizacji u.o.k.k., która wprowadziła rozwiązania umożliwiające skuteczniejszą ochronę klientów i konsumentów. Oczywiście same regulacje nie byłyby wystarczająco skuteczne, gdyby nie towarzyszyła im konsekwentna kontrola ich przestrzegania. Zadania te powierzono zarówno jednostkom nadzoru finansowego, jak i instytucjom ochrony praw konsumenta¹³³. W efekcie możemy powiedzieć, że prawodawca wzmocnił regulacje w zakresie sprzedaży usług finansowych oraz zwiększona została liczba kontroli i kar dla instytucji finansowych.

132 M. Czarnecka, T. Skoczny (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*, C.H. Beck, Warszawa 2016.

133 Jednym z rozwiązań jest możliwość wydawania przez Prezesa UOKiK tzw. decyzji tymczasowych, zobowiązujących instytucje finansowe do usunięcia niezgodnych z prawem klauzul abuzywnych, a nawet do wycofania się ze świadczenia usługi w trakcie jej trwania i zaniechania jej dalszego trwania.

Warto zauważyć, że motywacją dla wprowadzenia tych rozwiązań była świadomość szczególnego ryzyka, jakie niesie rynek usług finansowych dla konsumentów. Mimo to praktyka pokazuje, że nieuczciwe działania instytucji finansowych nie zostały całkowicie wyeliminowane, a ochrona konsumentów wymaga stałego doskonalenia zarówno pod względem regulacji prawnych, jak i mechanizmów nadzorczych oraz edukacji finansowej konsumentów.

Rozdział II

Naruszenia interesu konsumenta na rynku kredytów konsumenckich

1. Analiza przyczyn nieprawidłowości na rynku kredytów konsumenckich

Rynek kredytów konsumenckich to istotny składnik jednolitego rynku finansowego, który rozwija się dynamicznie w całej UE. Wskazują na to statystyki, z których wynika, że w latach 2016–2022 średnie tempo wzrostu zadłużenia z tytułu kredytów konsumenckich w całej UE oscylowało na poziomie ok. 3% rocznie, natomiast zadłużenie konsumentów z tytułu kredytów konsumenckich w strefie euro na koniec października 2023 r. osiągnęło rekordowy poziom blisko 734 mld EUR¹. Powodów tej sytuacji może być kilka. Po pierwsze, kredyty konsumenckie są podstawowym instrumentem długoterminowego finansowania na wspólnym rynku finansowym². Pełnią kluczową funkcję w gospodarce, umożliwiając gospodarstwom domowym finansowanie bieżącej konsumpcji, jak i zakup dóbr trwałego użytkowania³. Kredyt konsumencki pozwala bowiem na przyspieszenie realizacji potrzeb konsumpcyjnych w stosunku do bieżących możliwości finansowych gospodarstw domowych poprzez rozłożenie kosztów zakupów na raty⁴.

1 M. Penczar, *Implikacje wynikające z CCD2 dla rynku kredytów konsumenckich w Polsce*, „Bezpieczny Bank”, t. 93, 2023, s. 102–115, <https://doi.org/10.26354/bb.6.4.93.2023>

2 E. Pawłowska-Szawara, *Asymetria informacji na rynku bankowych kredytów konsumenckich w Polsce*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2020, s. 8.

3 E. Stola, *Rynek kredytów konsumenckich w okresie dekoniunktury na przykładzie Polski*, „Roczniki Naukowe Stowarzyszenia Ekonomistów Rolnictwa i Agrobiznesu”, nr 12(4), 2010, s. 322–327.

4 A. Grochowska, *Rynek kredytów konsumenckich i perspektywy jego rozwoju*, [w:] T. Galbarczyk, J. Świdorska (red.), *Sektor bankowy wobec wyzwań współczesności*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2015, s. 93–102.

Dzięki temu konsumenci mogą lepiej zarządzać swoimi wydatkami, dostosowując je do swoich możliwości finansowych w różnych okresach. Po drugie, dla instytucji finansowych przychody z odsetek oraz z działalności pozaodsetkowej związane ze sprzedażą kredytów konsumpcyjnych są kluczowymi elementami generującymi zysk⁵. Powszechnie sądzi się, że popyt na tego typu produkty bankowe zależy przede wszystkim od wysokości budżetów gospodarstw domowych, a także od poziomu bezrobocia i inflacji⁶. Podaż natomiast kształtowana jest m.in. wartością aktywów banków⁷.

W obu przypadkach rynek kredytów konsumenckich przyczynia się do wzrostu gospodarczego poprzez stosunkowo łatwy dostęp do płynnych środków finansowych, a co za tym idzie zwiększa popyt i konsumpcję niektórych produktów⁸.

Rynek kredytów konsumenckich w Polsce obejmuje produkty oferowane przez sektor bankowy (banki komercyjne i spółdzielcze), spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (SKOK), które stanowią odrębną kategorię instytucji finansowych podlegających nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a także przez sektor pozabankowy, w skład którego wchodzi instytucje pożyczkowe oferujące usługi konkurencyjne oraz komplementarne wobec kredytów bankowych⁹.

Wśród form finansowania potrzeb konsumpcyjnych ludności przez polski sektor bankowy należy wyróżnić: pożyczki gotówkowe, kredyty: w rachunku bieżącym, ratalne, z tytułu kart kredytowych czy samochodowe.

Rynek kredytów konsumenckich to rynek regulowany przez przepisy prawa zarówno na poziomie krajowym (ustawa o kredycie konsumenckim¹⁰, ustawa Prawo bankowe¹¹, Rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego¹² oraz ustawa o upadłości konsumenckiej¹³), jak i międzynarodowym (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE¹⁴, Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2023/2025¹⁵).

5 E. Stola, *Rynek kredytów konsumenckich...*, s. 322–327.

6 Ibidem.

7 Ibidem.

8 EBA, EBA Consumer Trends Report 2022/23, EBA/REP/2023/12, European Banking Authority, 24 April 2023.

9 M. Paleczna, *Misselling na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w świetle aktualnych problemów rynkowych*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny (iKAR)”, nr 8, 2019, s. 50–64.

10 Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

11 Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1646.

12 Rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/rekomendacje_i_wytyczne/rekomendacje_dla_bankow?articleId=8522&p_id=18 (dostęp: 16.09.2024).

13 Ustawa z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe, t.j. Dz.U. 2024, poz. 794.

14 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG z dnia 23 kwietnia 2008 r., Dz. Urz. UE L 133 (tzw. CCD, Consumer Credit Directive).

15 W celu poprawy funkcjonowania wspólnego rynku kredytów konsumenckich KE zainicjowała proces aktualizacji zasad udzielania tych kredytów, który znalazł odzwierciedlenie w nowej

Obowiązująca w Polsce od 18 grudnia 2011 r. ustawa o kredycie konsumenckim (dalej u.k.k.) jest wynikiem implementacji do krajowego porządku prawnego zapisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE. Celem tej Dyrektywy było stworzenie wspólnego rynku opartego na zasadach odpowiedzialnego udzielania kredytów konsumenckich¹⁶ i zaciągania długów przez obywateli. Przepisy wprowadzone przez tę Dyrektywę wniosły istotne zmiany w zakresie kredytowania konsumenckiego. Wprowadziły również szereg nowych obowiązków informacyjnych dla kredytodawców w fazie przed zawarciem umowy. Regulacje zawarte w u.k.k. wyjaśniły, czym jest umowa, określiły zasady i tryb zawierania umów o kredyt konsumencki, obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki oraz obowiązki konsumenta, kredytodawcy i pośrednika kredytowego w związku z zawartą umową o kredyt konsumencki, obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy o kredyt zabezpieczony hipoteką oraz obowiązki w zakresie informacji zawartych w umowie o kredyt zabezpieczony hipoteką. Ustawa określiła również skutki uchybienia obowiązkowi kredytodawcy oraz uprawnienia przysługujące konsumentowi w związku z zawartą lub zawieraną umową o kredyt konsumencki¹⁷.

Niestety, wraz z rozwojem tego rynku pojawiły się problemy i nieprawidłowości. Wśród licznych problemów widocznych w relacjach między konsumentami a dostawcami usług finansowych należy wskazać na problemy związane z informacją. Do źródeł tych problemów zalicza się asymetrię informacji¹⁸ prezentowaną w badaniach ekonomicznych¹⁹. Występowanie asymetrii informacji wynika z nierówności stron, złożoności usług finansowych, a także kosztów uzyskania informacji. Instytucje finansowe posiadają informacje oraz doświadczenie dotyczące sprzedawanych przez siebie usług. Konsument może zauważyć ukryte negatywne

dyrektywie (CCD2), która została ostatecznie przyjęta 18 października 2023 r., patrz Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE, Dz. Urz. UE L 2225.

- 16 W praktyce występuje duża różnorodność kredytów i pożyczek. Udzielający nie stosują w zasadzie jednolitych kryteriów ich podziału, a produkty kredytowe mające te same cechy noszą często różne nazwy, zaś produkty o takich samych nazwach oferowane przez różne podmioty są w istocie rzeczy zupełnie odmienne.
- 17 M. Gryber, D. Sowińska-Kobelak, *Przewodnik po kredycie konsumenckim. Poradnik klienta usług finansowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2014, https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/publikacje/kasy?articleId=64300&p_id=18 (dostęp: 23.11.2024).
- 18 Istotą pojęcia asymetrii informacji jest sytuacja, w której jedna strona transakcji posiada większą wiedzę na temat przedmiotu transakcji niż druga strona, patrz E. Pawłowska-Szawara, *Asymetria informacji na rynku bankowych kredytów konsumenckich*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2020 s. 64.
- 19 K. Löfgren, T. Persson, J. Weibull, *Markets with Asymmetric Information: The Contributions of George Akerlof, Michael Spence and Joseph Stiglitz*, „The Scandinavian Journal of Economics”, vol. 104(2), 2002, s. 195–211, <https://doi.org/10.1111/1467-9442.00280>, I. Goldstein, L. Yang, *Information Disclosure in Financial Markets*, „Annual Review of Financial Economics”, vol. 9, 2017, s. 101–125, <https://doi.org/10.1146/annurev-financial-110716-032355>

cechy usługi dopiero w momencie korzystania z zakupu²⁰. Według Sovern usługodawcy zamieszczają niektóre informacje w następujących przypadkach: dopiero po uzgodnieniu umowy, dołączając je do innych, bardziej interesujących elementów informacji, stosując drobny druk, czy wreszcie pomijając niektóre informacje, np. opłaty²¹. Niedostarczenie konsumentom informacji potrzebnych do podjęcia właściwej decyzji może skutkować np. zakupem usługi, która nie spełnia ich potrzeb, zakupem dodatkowych, zbędnych usług, zawarciem umowy na niekorzystnych warunkach. Konsekwencje asymetrii informacji mogą wystąpić zarówno na etapie kontraktowania, jak i po zawarciu umowy²². Odpowiednie ujawnianie informacji odnosi się do przekazywania informacji z góry, które są udostępniane przed podpisaniem umów (na etapie przed zawarciem umowy), ale także informacji dotyczących działań w trakcie trwania umowy, takich jak informowanie klientów o zmianach cen lub innych warunków umowy²³.

Wobec występujących nieprawidłowości podmioty odpowiedzialne za ochronę konsumentów na rynku usług finansowych (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy)²⁴ podejmują działania, których celem jest poprawa funkcjonowania całego systemu bankowego oraz bezpieczeństwa i wzmocnienia interesów ekonomicznych konsumentów²⁵. Rzecznik Finansowy koncentruje swoje działania na wsparciu kredytobiorców indywidualnych, podejmując interwencje w ich sprawach, organizując postępowania polubowne oraz udzielając porad telefonicznych w konkretnych kwestiach²⁶. UOKiK działa na poziomie ogólnym, monitorując instytucje pożyczkowe pod

20 F. Pasiouras, *Financial Consumer Protection and the Cost of Financial Intermediation: Evidence from Advanced and Developing Economies*, „Management Science”, vol. 64(2), 2018, s. 902–924, <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2585>

21 J. Sovern, *Toward a New Model of Consumer Protection: The Problem of Inflated Transaction Costs*, „William and Mary Law Review”, vol. 47, 2006, s. 1635–1709, <https://scholarship.law.wm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1234&context=wmlr> (dostęp: 23.11.2024).

22 I.A. Tsindeliani, I.E. Mikheeva, *Review of Information Asymmetry in Banking in the Russian Federation*, „Journal of Money Laundering Control”, vol. 25(4), 2021, s. 779–791, <https://doi.org/10.1108/JMLC-09-2021-0092>

23 F. Pasiouras, *Financial Consumer Protection and the Cost of Financial Intermediation: Evidence from Advanced and Developing Economies*, „Management Science”, vol. 64(2), 2018, s. 902–924, <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2585>

24 Podmiotami działającymi w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów są: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), Rzecznik Finansowy (RF), natomiast podmiotami działającymi w sprawach indywidualnych konsumentów rynku finansowego są: sądy polubowne przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG), Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG), Polski Rzecznik Bankowy (BAK), organizacje konsumenckie, patrz więcej I.D. Czechowska, D. Hajdys, M. Ślebocka, *Irregularities in Consumer Credit Agreements in Poland, the Context of Consumer Protection in the Financial Services Market*, „Journal of Finance and Financial Law”, vol. 2, 2023, s. 215–231, <https://doi.org/10.18778/2391-6478.S2.2023.10>

25 Ibidem.

26 <https://rf.gov.pl/> (dostęp: 23.11.2024).

kątem przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych²⁷. Natomiast rola Komisji Nadzoru Finansowego na rynku niebankowych pożyczek, jest ograniczona do kontroli spełniania wymogów organizacyjnych, które pozwalają instytucjom pożyczkowym na dokonanie wpisu do Rejestru instytucji publicznych²⁸.

W kontekście zastrzegających się regulacji oraz licznych nieprawidłowości występujących na rynku kredytów konsumenckich, rola funkcji *compliance* w instytucjach finansowych nabiera coraz większego znaczenia. System *compliance*, który obejmuje m.in. kontrolę zgodności działań z obowiązującymi regulacjami prawnymi, rekomendacjami nadzorczymi oraz standardami etycznymi stanowi kluczowy element zapewnienia przejrzystości oraz ochrony praw konsumenta. Skuteczne wdrożenie i przestrzeganie zasad *compliance* pozwala na minimalizowanie ryzyka wystąpienia nieprawidłowości, a także sprzyja budowaniu zaufania do całego sektora finansowego²⁹. Dokładne realizowanie obowiązków związanych z informowaniem klienta, ocena jego zdolności kredytowej oraz stosowaniem odpowiednich procedur w relacjach z konsumentem jest podstawą wiarygodnego i przejrzystego rynku kredytowego. Znaczenie tych działań zostało dodatkowo uwypuklone w najnowszych unijnych regulacjach, w szczególności w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2023/2225 (CCD2)³⁰.

Pomimo obowiązywania szeregu regulacji – ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – nadużycia wobec pożyczkobiorców/kredytobiorców są popełniane na dużą skalę. Przyczyną takiego stanu rzeczy są nie tylko specyficzne cechy konsumenckie, ale również nieetyczne zachowania pożyczkodawców³¹ wobec nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego, którzy nie posiadają wystarczającej wiedzy i umiejętności i nastawienie na osiąganie zysku podmiotów udzielających pożyczek/kredytów.

Wśród tych praktyk można wymienić te, które zostały przedstawione w raporcie Rzecznika³²:

1. refinansowanie kredytu udzielonego konsumentowi przez różne podmioty powiązane kapitałowo bądź osobowo,
2. wydłużenie okresu kredytowania,
3. stosowanie wygórowanej opłaty za poręczenie spłaty kredytu,
4. stosowanie niewspółmiernego zabezpieczenia kredytu,
5. nieprawidłowości na etapie czynności windykacyjnych,

27 <https://uokik.gov.pl/> (dostęp: 23.11.2024).

28 <https://www.knf.gov.pl/> (dostęp: 23.11.2024).

29 <https://gov.edu.pl/polityka-compliance-definicja-i-znaczenie-2/> (dostęp: 10.07.2025).

30 Patrz szerzej Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE, Dz. Urz. UE L 2225.

31 W pracy za kredytodawcę kredytu konsumenckiego należy rozumieć podmioty z sektora bankowego i pozabankowego udzielających kredytów i pożyczek dla konsumentów.

32 Rzecznik Finansowy, *Raport: Kredyty konsumenckie. Bieżące problemy*, Warszawa, grudzień 2018, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Kredyty_konsumenckie_raport_2018.pdf (dostęp: 10.02.2021).

6. nieuznawanie skuteczności oświadczenia kredytobiorcy o wcześniejszej spłacie pożyczki, czy
7. rozliczenie kosztów pożyczki przy wcześniejszej spłacie pożyczki.

2. Nieprawidłowości związane z rozliczaniem kosztów kredytu konsumenckiego w przypadku wcześniejszej spłaty

Wśród wymienionych wcześniej praktyk istotnym zagadnieniem, które w ostatnich latach budziło szereg wątpliwości oraz interwencji Prezesa UOKiK, były nieprawidłowości związane z rozliczaniem pozaodsetkowych kosztów kredytu w przypadku wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu. Problem ten pojawił się niemal natychmiast po wejściu w życie ustawy o kredycie konsumenckim i dotyczyły błędnej interpretacji przepisów zawartych w art. 49³³ ustawy przez kredytodawców. Zgodnie z przepisami, w przypadku przedterminowej spłaty kredytu, kredytobiorca ma prawo do proporcjonalnego zmniejszenia pozaodsetkowych kosztów kredytu, co nie zawsze było stosowane przez instytucje finansowe, prowadząc do naruszenia praw konsumenta.

Z analizy spraw prowadzonych przed Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wynika, że kredytodawcy dokonują własnych klasyfikacji kosztów, które podlegają lub nie podlegają obniżeniu.

Tymczasem zgodnie z poglądem wyrażonym w stanowisku Rzecznika Finansowego (RF) i UOKiK art. 49 ust. 1 u.k.k. należy rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i od tego, kiedy te koszty zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę (niezależnie od tego, czy konsument poniósł je przed tą spłatą)³⁴.

Zapisy te oznaczają więc, że intencją ustawodawcy było, aby nie różnicować możliwości obniżenia kosztu kredytu w zależności od tego, jaki charakter ma ten koszt i w jakim czasie został on poniesiony³⁵. Ponadto intencją ustawodawcy było ustanowienie proporcjonalnej redukcji całkowitego kosztu kredytu³⁶ – ograniczo-

33 Art. 49 u.k.k. brzmi: 1. W przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą, patrz Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,

2. W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w umowie ust. 1 stosuje się odpowiednio.

34 Pełna treść stanowiska RF i Prezesa UOKiK w sprawie interpretacji art. 49 u.k.k., Rzecznik Finansowy, *Raport: Kredyty konsumenckie*.

35 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020.

36 Zgodnie z art. 5 pkt 6 u.k.k. definicja całkowitego kosztu kredytu obejmuje: „wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności:

ny do okresu wynikającego od dnia faktycznej spłaty do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie³⁷. Zasady te dotyczą również częściowej spłaty kredytu przed terminem, zgodnie bowiem z art. 49 ust. 2 u.k.k. w przypadku dokonania wcześniejszej częściowej spłaty kredytu art. 49 ust. 1 u.k.k. stosuje się odpowiednio.

Powyższe stanowisko nawiązuje do art. 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki³⁸, którego implementację stanowią art. 48³⁹ i art. 49 u.k.k. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) w wyroku z dnia 11 września 2019 r. w sprawie C-383/18⁴⁰ orzekł, że art. 16 ust. 1 należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Jak wskazał Trybunał, obniżka całkowitego kosztu kredytu obejmuje również koszty, których wysokość nie jest zależna od okresu obowiązywania umowy⁴¹.

Tymczasem, jak wynika z analizy spraw prowadzonych przed RF, kredytodawcy dokonują rozróżnienia kosztów kredytu na koszty podlegające i niepodlegające redukcji. Jednak zdaniem Rzecznika taka interpretacja mogłaby powodować, że kredytodawcy mogliby konstruować umowy kredytowe w taki sposób, że nie pobieraliby w ogóle lub pobieraliby niewielkie odsetki z tytułu udzielonego kredytu – na rzecz zwiększenia kwot/kosztów niezależnych od obowiązywania umowy (stałych), tj. opłat przygotowawczych, administracyjnych, prowizji za udzielenie kredytu itp. Powyższą interpretację Rzecznik uzasadnia następującym przykładem przedstawionym za pomocą rysunku 1. Kredytobiorca bierze kredyt na 10 lat na kwotę 95 000 PLN, natomiast kredytodawca nalicza mu prowizję w wysokości 82 000 PLN i odsetki w wysokości 38 000 PLN. Spłacając kredyt dużo wcześniej – po trzech miesiącach – zgodnie z interpretacją kredytodawców, kredytobiorca ponosiłby olbrzymi koszt w wysokości 84 000 PLN, na który składałaby się prowizja (82 000) oraz odsetki (2000 PLN) za trzy miesiące korzystania z kredytu. Natomiast zgodnie z interpretacją przyjętą przez RF i Prezesa UOKiK koszt ten wyniósłby 4000 PLN (po 2000 PLN kwota prowizji i kwota odsetek). Argumentem

a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach – z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta”, por. art. 5 pkt 6 u.k.k.

37 Zasady te dotyczą również częściowej spłaty kredytu przed terminem, na co wskazuje art. 49 ust. 2 u.k.k.

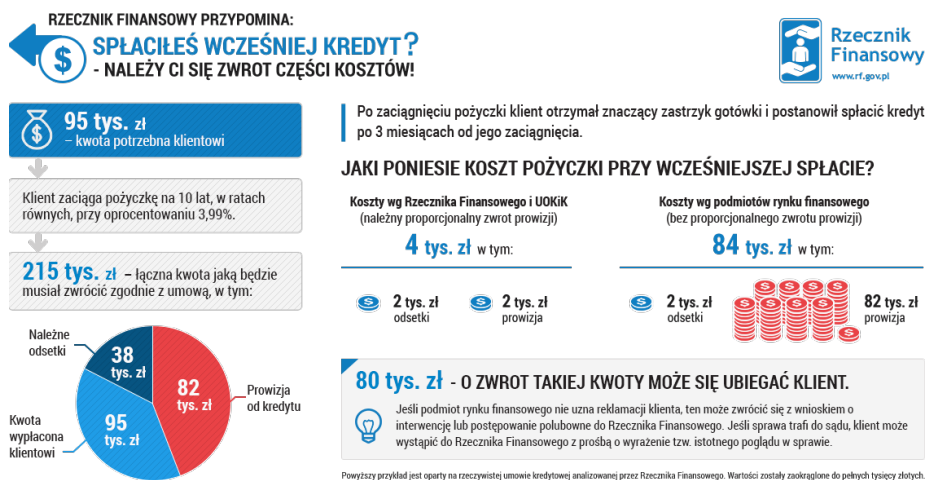
38 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. art. 16 ust. 1.

39 Art. 48 u.k.k. brzmi: „1. Konsument ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie. 2. Kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od jego poinformowania przez konsumenta”.

40 Sprawa Lexitor Sp. z o.o. przeciwko Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. F. Stefczyka, mBank S.A. oraz Santander Bank S.A.

41 Patrz decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020, Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 11 września 2019 r., C-383/18.

za interpretacją przyjętą przez RF i Prezesa UOKiK jest fakt, że ustawa przewiduje możliwość zastrzeżenia przez kredytodawcę w umowie prowizji za spłatę kredytu przed terminem⁴², co oznacza, że kredytodawca może sobie w ten sposób zrekompensować wcześniejszą spłatę kredytu, pod warunkiem, że przewidzi taką możliwość w umowie i kredytobiorca zostanie o tym rzetelnie poinformowany⁴³.



Rysunek 1. Koszty pożyczki przy wcześniejszej spłacie kredytu konsumenckiego według RF i UOKiK oraz według podmiotów rynku finansowego

Źródło: Rzecznik Finansowy, Raport: *Kredyty konsumenckie. Bieżące problemy*, Warszawa, grudzień 2018, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Kredyty_konsumenckie_raport_2018.pdf (dostęp: 10.02.2021).

Od momentu wejścia w życie u.k.k. i od wydania stanowiska RF i Prezesa UOKiK liczba skarg klientów instytucji finansowych wpływająca do Biura RF w związku z odmową uznania roszczeń klienta o proporcjonalny zwrot stale rośnie. Sugerować to może, że nie wszyscy kredytodawcy dostosowali swoje praktyki do stanu zgodnego z prawem. Świadczą o tym również wydane decyzje Prezesa UOKiK w tego typu sprawach w latach 2018–2023. Argumentacja kredytodawców, która zostanie zaprezentowana poniżej, w tym zakresie, jak się wydaje, jest sprzeczna z obowiązującą literą prawa.

42 Pod warunkiem że ta spłata przypada na okres, w którym stopa oprocentowania kredytu jest stała, a kwota spłacanego w okresie dwunastu kolejnych miesięcy kredytu jest wyższa niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, z grudnia roku poprzedzającego rok spłaty kredytu (patrz ustawa o kredycie konsumenckim).

43 Rzecznik Finansowy, Raport: *Kredyty konsumenckie. Bieżące problemy*.

Na podstawie podejmowanych działań i prowadzonych postępowań Prezes UOKiK stwierdził, że podmioty użyczające swój kapitał w przypadku przedterminowej spłaty całości lub części kwoty kredytu konsumenckiego nie obniżają całkowitego kosztu kredytu o koszty opłaty (przygotowawczej, administracyjnej)⁴⁴ lub/i prowizji, które dotyczą okresu, o jaki skrócono czas obowiązywania umowy⁴⁵.

W odniesieniu do postawionego zarzutu podmioty te wskazywały, że we wzorcach umów znajdują się takie postanowienia, jednak zdaniem kredytodawców koszt kredytu powinien ulegać obniżeniu wyłącznie o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, natomiast nie powinny podlegać obniżeniu koszty, których wysokość jest niezależna od terminu spłaty kredytu (i tym samym nie dotyczą okresu, o który został skrócony czas kredytowania), w przypadku przedterminowej spłaty. Przykładowe argumenty formułowane przez kredytodawców w tym zakresie były różnorodne.

1. Jeden z podmiotów powołał się przy tym na stanowisko zaprezentowane w doktrynie⁴⁶, jak i w orzecznictwie⁴⁷. Zdaniem jednej ze spółek charakter opłaty przygotowawczej, jako opłaty stanowiącej koszt, który w żaden sposób nie jest zależny od terminu spłaty kredytu został także potwierdzony w dotychczasowej praktyce orzeczniczej Prezesa UOKiK, np. w decyzji nr RLU 08/2017 z dnia 29 grudnia 2017 r. Spółka wskazała również, że wysokość opłaty przygotowawczej, którą pobiera od konsumentów, obejmuje tylko część bezpośrednich kosztów, jakie ponosi w związku z podjęciem określonych czynności związanych z zawarciem umowy i uruchomieniem kredytu⁴⁸.
2. Druga spółka wskazała, że opłata przygotowawcza służyła do pokrycia kosztów m.in. weryfikacji tożsamości kredytobiorcy, badania jego zdolności kredytowej, czynności pośredników i sprzedawców, czy czynności

44 Patrz decyzje Prezesa UOKiK: nr RWR-12/2023 z dnia 20.12.2023, nr RGD-9/2022 z dnia 30.09.2022, nr RWR-3/2021 z dnia 9.07.2021, nr RKR-2/2020 z dnia 23.07.2020, nr RWR-4/2020 z dnia 19.06.2020, nr RPZ-12/2019 z dnia 25.10.2019, nr RGD-5/2019 z dnia 14.10.2019, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019, nr DOZIK-4/2019 z dnia 19.09.2019, nr RGD-5/2018 z dnia 16.10.2018.

45 Patrz decyzje Prezesa UOKiK: nr RWR-12/2023 z dnia 20.12.2023, nr RWR-5/2023 z dnia 1.08.2023, nr RGD-9/2022 z dnia 30.09.2022, nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RGD-2/2022 z dnia 25.04.2022, nr DOZIK-6/2021 z dnia 16.09.2021, nr RWR-3/2021 z dnia 9.07.2021, nr RKR-2/2021 z dnia 6.05.2021, nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020, nr RGD-2/2020 z dnia 22.04.2020, nr RKR-9/2019 z dnia 30.12.2019, nr RKR-8/2019 z dnia 30.12.2019, nr RKR-7/2019 z dnia 10.12.2019, nr RKR-3/2019 z dnia 8.10.2019.

46 Np. M. Stanisławska, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2018.

47 Np. wyrok Sądu Okręgowego w Gliwicach z dnia 20 grudnia 2017 r., III Ca 1489/17, LEX nr 2446728.

48 Decyzje Prezesa UOKiK: nr RWR-4/2020 z dnia 19.06.2020, nr DOZIK-4/2019 z dnia 19.09.2019, nr RGD-5/2018 z dnia 16.10.2018.

zmierzających do pozyskania pożyczkobiorcy (akcje marketingowe, reklamy itp.).

3. Trzecia spółka wskazała, że zastosowana przez nią praktyka jest prawidłowa, gdyż nierozliczona przy wcześniejszej spłacie prowizja za udzielenie pożyczki kompensuje koszty związane z udzieleniem kredytu i nie dotyczy okresu, o który skrócono okres kredytowania, a jej wysokość jest niezależna od okresu kredytowania⁴⁹.
4. Argumentacja kolejnej spółki wskazywała, że pobrane prowizje, z wyjątkiem prowizji pobieranych tytułem wynagrodzenia za korzystanie ze środków pieniężnych kredytodawcy w określonym czasie lub za inne czynności, które miały być realizowane przez kredytodawcę w okresie, o jaki skrócono okres kredytowania, nie podlegają rekalkulacji⁵⁰.

Zdaniem spółek art. 49 u.k.k. wyróżnia koszty dotyczące okresu skróconego (koszty zależne od czasu obowiązywania umowy) oraz koszty, które nie dotyczą okresu skróconego (koszty niezależne od czasu obowiązywania umowy). Koszty zależne od czasu obowiązywania umowy powinny zostać obniżone, w razie wcześniejszej spłaty, natomiast koszty niedotyczące okresu skracanego nie podlegają tej regulacji. O ile koszty zależne od czasu obowiązywania umowy powinny zostać obniżone, w razie wcześniejszej spłaty, to koszty które nie dotyczą okresu skracanego, nie podlegają tej regulacji⁵¹. W świetle tych wyjaśnień wskazuje się, że jedynym składnikiem całkowitego kosztu kredytu, jaki spółka obniża w takim przypadku, są odsetki⁵².

Praktyki rynkowe kredytodawców potwierdzają, że przedsiębiorcy stosują różnego rodzaju opłaty, które są wynagrodzeniem kredytodawcy rekompensującym mu koszty poniesione w związku z udzieleniem konsumentowi kredytu. Uwagę zwracają wykryte nieprawidłowości zawarte w zakresie pobieranych opłat zaliczanych do całkowitego kosztu kredytu konsumentckiego i nieobniżanie ich w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie. W tym przypadku chodzi o takie opłaty jak⁵³:

1. opłata za doręczenie kwoty pożyczki do miejsca zamieszkania pożyczkobiorcy i jej przekazania przez przedstawiciela spółki;
2. opłata za doręczenie formularza wniosku pożyczkowego do miejsca zamieszkania konsumenta przez przedstawiciela Spółki i jego odebranie przez przedstawiciela Spółki;
3. kwota kary umownej z tytułu naruszenia zobowiązań umownych, pod warunkiem, że opłata ta ma zastosowanie;
4. opłata za badanie zdolności kredytowej;

49 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-2/2020 z dnia 22.04.2020.

50 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-7/2019 z dnia 10.12.2019.

51 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-5/2019 z dnia 14.10.2019.

52 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-9/2019 z dnia 30.12.2019 r., nr RKR-8/2019 z dnia 30.12.2019.

53 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2021 z dnia 25.06.2021, nr RŁO-5/2019 z dnia 2.10.2019.

5. opłata za badanie wniosku o pożyczkę gotówkową oraz przetwarzanie wstępnych informacji dostarczonych przez konsumenta,
6. wstępna opłata administracyjna, pod warunkiem, że opłata ta ma zastosowanie,
7. opłata za poręczenie.

Zgodnie z wyjaśnieniami spółki w przypadku wcześniejszej spłaty zaciągniętej u niego pożyczki całkowita wartość zobowiązania konsumenta z tytułu udzielonej pożyczki jest pomniejszona o następujące kwoty:

1. niewymagalne odsetki od daty wcześniejszej spłaty oraz
2. niezapłacone koszty od daty wcześniejszej spłaty, jeśli takie koszty są naliczane (opłata za zarządzanie i opłaty za odbiór rat pożyczki w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy należne za wizyty po dniu wcześniejszej spłaty – o ile opłaty te mają zastosowanie)⁵⁴.

Natomiast w przypadku wcześniejszej spłaty pożyczki konsument jest zobowiązany ponieść pozostałe opłaty. Instytucja finansowa, nakładając na konsumentów poszczególne opłaty, wskazuje, że ustalając zasady odpłatności lub jej braku za usługi towarzyszące zawieraniu oraz realizacji umowy pożyczki, kieruje się własnymi kryteriami. Wysokości opłat stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacja o stosowanych w danym przypadku umowy opłatach zamieszczana jest w formularzach informacyjnych.

Z tą argumentacją nie zgadzają się zarówno UOKiK, jak i RF, którzy stwierdzają, że stanowiska instytucji finansowych są niezgodne z obowiązującym prawem, a stosowanie ich stanowi działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami i może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego kredytobiorcy. Zdaniem Rzecznika podnoszona przez część kredytodawców argumentacja ma na celu ograniczenie prawa konsumentów i wprowadzenia ich w błąd, czego przykładem jest nieobniżanie proporcjonalnie całkowitych kosztów kredytu (bez względu na ich charakter), które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, na co wskazuje ostatnia część zdania w art. 49 ust. 1 u.k.k. Taką wykładnię potwierdzają zarówno wyrok TSUE z dnia 11 września 2019 r. w sprawie *Lexitor*, jak i uchwała Sądu Najwyższego z dnia 12 grudnia 2019 r.⁵⁵ – wszelkie opłaty i prowizje związane z udzieleniem kredytu wiąże się z okresem spłaty kredytu.

Przykłady dotyczące nieprawidłowości związanych z rozliczaniem przez kredytodawców kosztów kredytu konsumenckiego w przypadku wcześniejszej spłaty zostały zaprezentowane szczegółowo w tabeli Z3 w załączniku. Na podstawie analizy informacji zawartych w tej tabeli należy stwierdzić, że w latach 2018–2023 Prezes UOKiK wydał łącznie 23 decyzje dotyczące nieprawidłowego rozliczania przez kredytodawców kosztów kredytu konsumenckiego w przypadku wcześniejszej spłaty, z czego tylko 5 dotyczyło sektora bankowego, pozostałe podmiotów

⁵⁴ Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-5/2019 z dnia 2.10.2019.

⁵⁵ Patrz Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 12 grudnia 2019 r., III CZP 45/19; wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 11 września 2019 r., C-383/18.

z sektora pozabankowego. W wyniku zakończonych postępowań Prezes UOKiK nałożył kary w łącznej wysokości 1,24 mln PLN, z czego 0,25 mln PLN przypadło na banki i SKOKi, a pozostała część na podmioty spoza sektora bankowego. Należy również zauważyć, że w swoich decyzjach Prezes UOKiK nie ograniczał się jedynie do nakładania kar pieniężnych na przedsiębiorstwa, lecz zobowiązał je także do wypłaty rekompensat na rzecz poszkodowanych konsumentów. Ponadto nałożył obowiązek usunięcia trwających skutków naruszeń, indywidualnego poinformowania konsumentów o zaistniałych nieprawidłowościach.

3. Analiza pozostałych nieprawidłowości związanych z kredytami konsumenckimi

Kolejna część analizy koncentruje się na nieprawidłowościach oraz nadużyciach występujących na rynku kredytów konsumenckich, zidentyfikowanych przez Prezesa UOKiK w latach 2018–2023. Zagadnienia te zostały sklasyfikowane w pięciu odrębnych kategoriach: niewypełnianie obowiązków informacyjnych, reklama kredytu konsumenckiego, ocena zdolności kredytowej, nieprawidłowości związane opłatami i prowizjami oraz niedozwolone postanowienia umowne. Należy podkreślić, iż problem *missellingu* choć istotny, nie został wyróżniony jako odrębna kategoria, co wynika z możliwości przypisania go do różnych obszarów nadużyć. W ramach niniejszej analizy problematyka *missellingu* jest szczególnie widoczna w kategorii dotyczącej niewypełniania obowiązków informacyjnych, która stanowi dominującą część zidentyfikowanych nieprawidłowości.

3.1. Niewypełnianie obowiązków informacyjnych

Praktyka niewypełniania obowiązków informacyjnych występuje zarówno na wstępnym etapie oferowania produktu w tzw. formularzu informacyjnym, jak i na etapie zawierania docelowej umowy kredytowej poprzez nieprzekazywanie wymaganych przepisami prawa informacji, określonych w art. 13 oraz art. 30 u.k.k. Tego typu nieprawidłowości zazwyczaj wyczerpują znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 4 i 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwych praktyk rynkowych (u.p.n.p.r.)⁵⁶, a także naruszają zbiorowe interesy konsumentów chronione na mocy art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (u.o.k.k.)⁵⁷.

56 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, art. 4 i 5.

57 Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, art. 24.

Pomimo obowiązywania powyższych regulacji instytucje finansowe nadal dopuszczają się nadużyć wobec konsumentów, co zostanie szczegółowo omówione w dalszych częściach niniejszej rozdziału.

Przepisy u.k.k. nakładają na kredytodawcę i pośrednika kredytowego obowiązek rzetelnego, jasnego i pełnego poinformowania konsumenta o oferowanym produkcie kredytowym. Określają one szeroki zakres obowiązków, które spoczywają na kredytodawcy oraz pośredniku kredytowym. W szczególności zobowiązują one do dostarczania konsumentowi jasnych, zrozumiałych i pełnych informacji dotyczących warunków kredytu. Każdy konsument starający się o kredyt zgodnie z art. 9 ma obowiązek przedstawienia, na żądanie kredytodawcy, dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania oceny zdolności kredytowej. Ocena ta, jeżeli kredytodawcą jest bank albo inna upoważniona instytucja, dokonywana jest na podstawie art. 70 ustawy – Prawo bankowe⁵⁸. W sytuacji negatywnej oceny zdolności kredytowej, kredytodawca ma obowiązek odmówić udzielenia kredytu, zgodnie z art. 10 u.k.k., jednocześnie informując konsumenta o wynikach tej oceny oraz wskazując bazę danych, w której dokonano weryfikacji. W decyzji wydanej wobec instytucji pożyczkowej Ferratum Finance Sp. z o.o. stwierdzono naruszenie tych przepisów, a także inne uchybienia, takie jak naruszenie art. 11 u.k.k.⁵⁹, który nakłada obowiązek udzielenia konsumentowi wyjaśnień dotyczących treści umowy kredytowej przed jej zawarciem oraz art. 14 u.k.k. zobowiązującego kredytodawcę do przekazania konsumentowi niezbędnych danych na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego⁶⁰.

Zgodnie z art. 13 u.k.k., ustawodawca dokonał implementacji art. 5 dyrektywy 2008/48/WE, który określa obowiązki informacyjne kredytodawcy i pośrednika kredytowego przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki. Informacje przekazywane na formularzu informacyjnym mają na celu zapoznanie konsumenta z podstawowymi warunkami, na jakich oferowany jest kredyt konsumencki. Analiza decyzji Prezesa UOKiK wykazała, że art. 13 ust. 1 został naruszony, gdyż konsumentowi nie dostarczono rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji w zakresie⁶¹:

58 Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, t.j. Dz.U. 2022, poz. 2324, art. 70.

59 Przedmiotowa regulacja stanowi implementację art. 5 ust. 6 dyrektywy 2008/48/WE, który wskazuje, że państwa członkowskie powinny zapewnić, by kredytodawcy i pośrednicy kredytowi udzielali konsumentowi odpowiednich wyjaśnień, w odpowiednich przypadkach przez objaśnienie informacji udzielanych przed zawarciem umowy zgodnie z informacjami, które znajdują się w formularzu informacyjnym, głównych cech proponowanych produktów oraz skutków dla konsumenta, jakie mogą one za sobą pociągać, w tym skutków zaległości w spłacie, tak by konsument mógł ocenić, czy proponowana umowa o kredyt jest dostosowana do jego potrzeb i sytuacji finansowej.

60 Decyzja Prezesa UOKiK nr RkO-7/2018 z dnia 31.12.2018.

61 Poniżej zostały wymienione punkty naruszenia art. 13 w ust. 1 u.k.k.

- 5) całkowitej kwoty kredytu, w której instytucja pożyczkowa uwzględniła wysokość kredytowanych kosztów kredytu w postaci opłaty za pośrednictwo, prowizję⁶² czy składki ubezpieczeniowej⁶³,
- 8) zasad i terminów spłat kredytu, a także w odpowiednich przypadkach, kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, szczególnie w sytuacji stosowania różnych stóp oprocentowania dla różnych należności⁶⁴;
- 12) informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunkach jej zmiany, a także o ewentualnych opłatach związanych z zaległościami w spłacie kredytu; oraz wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego⁶⁵, oraz
- 14) wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego⁶⁶.

W analizowanym okresie istotne zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziła praktyka polegająca na uzależnianiu przekazania konsumentowi informacji zawartych w formularzu informacyjnym od spełnienia przez niego określonych czynności⁶⁷, co stanowi naruszenie art. 13 u.k.k.

Kolejnym przykładem nieprawidłowości było niedostarczanie przez Everest Finance Spółka Akcyjna istotnych informacji dotyczących finansowania oraz jego kosztów przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Działanie to utrudniało konsumentom podjęcie świadomej decyzji o zawarciu aneksu do umowy pożyczki oraz umowy leasingu konsumenckiego zwrotnego i została zakwalifikowana jako nieuczciwa praktyka rynkowa w rozumieniu u.p.n.p.r., naruszając przepisy u.o.k.k.⁶⁸

Wprowadzenie przepisów u.k.k. do polskiego porządku prawnego było konsekwencją implementacji dyrektywy 2008/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady⁶⁹. Ustawa ta określiła obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego dotyczące informacji udzielanych konsumentowi przed zawarciem umowy oraz obowiązki stron związane z zawarciem umowy kredytowej. Szczegółowe regulacje dotyczące samej umowy kredytowej zawarte są w rozdziale trzecim u.k.k.

Zgodnie z art. 29 ust. 1 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna być zawarta w formie pisemnej, chyba że przepisy stanowią inaczej⁷⁰. Ustawodawca nie określił skutków prawnych braku formy pisemnej, co oznacza, że jej

62 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-7/2020 z dnia 4.09.2020.

63 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-17/2021 z dnia 30.12.2021.

64 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2020 z dnia 14.07.2020.

65 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-6/2021 z dnia 29.11.2021.

66 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2020 z dnia 14.07.2020.

67 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-5/2021 z dnia 13.09.2021.

68 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-6/2023 z dnia 3.07.2023.

69 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r.

70 Zmiany w tym zakresie wprowadziła Dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym), *Dz. Urz. UE L 178*.

niedochowanie wiąże się z trudnościami dowodowymi. Kredytodawca lub pośrednik kredytowy ma obowiązek niezwłocznie doręczyć umowę konsumentowi, zapewniając, że będzie ona jednoznaczna i zrozumiała. Zgodnie z UOKiK naruszeniem tego obowiązku jest sporządzanie umowy w nieczytelnej formie (np. bardzo małą czcionką)⁷¹. Umowa powinna także zawierać informacje zawarte w formularzu informacyjnym, określone w art. 30 u.k.k. Mimo to nadal zdarzają się nieprawidłowości zgłaszane przez konsumentów lub interwencje Urzędu.

Jednym z częstych naruszeń jest nieprawidłowe informowanie o całkowitej kwocie kredytu w formularzy informacyjnym lub umowie pożyczki, w tym podawanie informacji niezgodnych z rzeczywistością⁷². Analiza decyzji Prezesa UOKiK wskazuje, że instytucje finansowe zaliczały do całkowitej kwoty kredytu prowizje⁷³, opłaty przygotowawcze⁷⁴, opłaty za poręczenie⁷⁵, opłaty za obsługę pożyczki w domu⁷⁶ oraz składki ubezpieczeniowe⁷⁷. Tymczasem zgodnie z art. 5 pkt 7 u.k.k. informacja o wysokości całkowitej kwocie kredytu powinna obejmować jedynie te środki pieniężne, które kredytodawca udostępnia konsumentowi w formie wypłaty gotówki lub przelewu na rachunek bankowy w ramach jednej umowy kredytowej⁷⁸. Niewątpliwie przypisanie ww. kosztów kredytu do całkowitej kwoty kredytu zaburza proporcję pomiędzy wysokością całkowitej kwoty kredytu a całkowitą kwotą kosztów kredytu, co powoduje nieuzasadniony wzrost zadłużenia kredytobiorców, a więc może wprowadzać w błąd kredytobiorcę, co do podstawowych parametrów umowy kredytowej, a tym samym stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 5 pkt 7 u.k.k. oraz art. 30 ust. 1 pkt 7 w związku z art. 5 pkt 8 u.k.k.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.k.k. pośrednik kredytowy jest zobowiązany przed zawarciem umowy kredytowej przekazać konsumentowi na trwałym nośniku informacje dotyczące zakresu swojego umocowania do dokonywania czynności prawnych lub faktycznych oraz o współpracy z kredytodawcami. Ponadto, pośrednik ma obowiązek poinformować konsumenta o ewentualnych kosztach związanych z czynnościami, które wykonuje w ramach przygotowania, oferowania lub zawierania umowy kredytowej. Dodatkowo, pośrednik kredytowy powinien ujawnić, czy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Prezes UOKiK zwrócił uwagę, że niedopuszczalne jest wprowadzanie konsumentów w błąd odnośnie do kosztów kredytu oraz charakteru żądanych opłat, w tym zatajenie obowiązku zapłaty wynagrodzenia za pośrednictwo, nakazywanie wpłat części środków

71 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-6/2021 z dnia 29.11.2021, nr RPZ-12/2019 z dnia 25.10.2019.

72 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020, nr RGD-5/2019 z dnia 14.10.2019, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019.

73 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-5/2019 z dnia 14.10.2019.

74 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RKR-7/2020 z dnia 4.09.2020.

75 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2021 z dnia 25.06.2021.

76 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022.

77 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-17/2021 z dnia 30.12.2021.

78 Definicja ta wynika również z wdrożenia do polskiego porządku prawnego art. 3 lit. I Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki, art. 3 lit. I.

z kredytu bez wyjaśnienia celu takich działań oraz sugerowanie, że wpłaty te przeznaczone są na spłatę kredytu, a nie na wynagrodzenie pośrednika⁷⁹.

Kolejne naruszenia, jakie miały miejsce w zakresie zawieranych umów o kredyt konsumencki, dotyczyły naruszeń tego samego art. 30 ust. 1. Wśród tych uchybień wyróżnić można następujące przypadki:

1. brak podania w umowach kredytu/pożyczki informacji o kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy⁸⁰, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 8;
2. niepodanie w umowie informacji o terminie wypłaty kredytu⁸¹, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 5,
3. pozbawienie konsumenta rzetelnej i pełnej informacji w umowach pożyczki/kredytu na temat okresu, procedur i warunków zmiany stopy oprocentowania pożyczki⁸², zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 6;
4. brak informacji o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki⁸³ zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 10;
5. brak podania w umowach pożyczki/kredytu informacji o kosztach czeiku GIRO, rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunkach jej zmiany oraz innych opłatach związanych z zaległościami⁸⁴, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11;
6. pozbawienie konsumenta pełnej i rzetelnej informacji w umowie kredytowej na temat skutków braku płatności⁸⁵, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 12;
7. niepodanie w umowach kredytu/pożyczki konsumenckiego informacji o sposobie zabezpieczenia spłaty kredytu⁸⁶, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 14;
8. niepodanie w umowie pożyczki/kredytu prawidłowej informacji o organie nadzoru odpowiedzialnym za ochronę konsumentów⁸⁷, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 21.

Ponadto, zwrócono uwagę na postanowienia umowne, które nie powinny być stosowane, w szczególności klauzulę „Umowa nie podlega ustawie o kredycie konsumenckim”. Zastosowanie takiej praktyki, według Prezesa UOKiK, prowadziłoby do pozbawienia konsumentów ochrony wynikającej z przepisów ustawy oraz do ograniczenia obowiązków przedsiębiorcy. Organ UOKiK uznał, że spółka

79 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-9/2019 z dnia 30.10.2019.

80 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2020 z dnia 14.07.2020.

81 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-3/2021 z dnia 9.07.2021.

82 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019.

83 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019, nr RKR-3/2021 z dnia 11.06.2021.

84 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-6/2021 z dnia 29.11.2021, nr RWR-3/2021 z dnia 9.07.2021, nr RŁO-9/2020 z dnia 21.12.2020, nr RWR-2/2020 z dnia 17.03.2020, nr RWR-8/2020 z dnia 14.07.2020, nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019.

85 Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019.

86 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2020 z dnia 14.07.2020.

87 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RWR-2/2020 z dnia 17.03.2020, nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018.

stosująca tę klauzulę naruszyła przepisy u.o.k.k. w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.⁸⁸

Często występującą nieprawidłowością były również braki lub niepełne informacje dotyczące pozasądowego rozstrzygania sporów, które zgodnie z art. 30. ust. 1 pkt 20 u.k.k.⁸⁹ powinny być zawarte w umowie pożyczki. Zgodnie z art. 35 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być rozstrzygany w drodze pozasądowego postępowania, wszczynanego na wniosek klienta i obowiązkowego dla podmiotów rynku finansowego (art. 37)⁹⁰.

Kolejnym przykładem naruszenia przepisów (określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.) były dwa przypadki wprowadzania konsumentów w błąd na etapie zawierania umowy, dotyczące konieczności poniesienia ewentualnych, przyszłych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, mimo, że pożyczkodawca nie dysponuje jeszcze prawomocnym wyrokiem sądowym, ani nie zostało jeszcze wszczęte postępowanie sądowe w sprawie braku zapłaty kwoty pożyczki⁹¹. Zdaniem Prezesa Urzędu takie działanie może wywołać u konsumenta błędne przekonanie, że w każdej sytuacji będzie on bezwzględnie zobowiązany do poniesienia kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego. Tymczasem zgodnie z treścią art. 100–102 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2019 r. poz. 785), sąd może zwolnić stronę, na jej wniosek, od kosztów sądowych w całości lub części, jeśli strona nie jest w stanie ich ponieść⁹².

Warto również zwrócić uwagę na sytuację, w których umowy zawierane z klientem nie zawierały informacji dotyczących procedur składania i rozpatrywania reklamacji⁹³. Nawet w przypadkach, gdy takie informacje zostały uwzględnione, zdarzały się sytuacje, w których uniemożliwiano konsumentom składanie reklamacji w formie pisemnej za pomocą przesyłki pocztowej, skierowanej do dowolnej jednostki kredytodawcy⁹⁴. Tymczasem zgodnie z art. 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym, reklamacje mogą być składane w trzech formach: pisemnej, ustnej i elektronicznej. Reklamacja w formie pisemnej może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, lub wysłana pocztą, zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. 2023, poz. 1640). Reklamację ustną można złożyć telefonicznie lub osobiście, do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce. Forma elektroniczna jest również

88 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018.

89 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, nr RGD-4/2019 23.09.2019, nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018, nr RGD-5/2018 z dnia 16.10.2018.

90 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, t.j. Dz.U. 2022, poz. 187, art. 35, 37.

91 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019.

92 Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, t.j. Dz.U. 2024, poz. 959.

93 Decyzje Prezesa UOKiK nr RKR-5/2019 z dnia 3.12.2019, nr RPZ-12/2019 z dnia 25.10.2019.

94 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-3/2019 z dnia 24.07.2019.

dopuszczalna, pod warunkiem, że podmiot rynku finansowego wskazał odpowiednie środki komunikacji elektronicznej.

W innej sprawie Prezes UOKiK zauważył niepokojącą praktykę polegającą na przedkładaniu konsumentom do podpisania dokumentu (bezpośrednio po zawarciu umowy, a przed powstaniem sporu, co do roszczeń z niej wynikających), który zawierał oświadczenie o uznaniu przez konsumenta długu. Dokument ten był przedstawiany bezpośrednio po zawarciu umowy, ale przed powstaniem sporu co do roszczeń z niej wynikających, co było sprzeczne z istotą i celem właściwego uznania długu⁹⁵.

Kolejne zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły praktyki związane z zawieraniem umowy poręczenia wraz z umowami pożyczki. W jednej z decyzji zastrzeżenia budziło uzależnianie zawarcia umowy pożyczki od zawarcia umowy o świadczenie usługi poręczenia długu, przy jednoczesnym nieuwzględnianiu w umowach pożyczki opłat związanych z umową poręczenia. Takie działanie mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do rzeczywistego kosztu pożyczki, w tym RRSO, całkowitej kwoty do zapłaty oraz innych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu⁹⁶.

W niektórych przypadkach stwierdzono, że umowy pożyczki przewidywały obowiązek ustanowienia zabezpieczenia w postaci poręczenia w określonym terminie, jednak wypłata środków nie była uzależniona od spełnienia tego warunku. Takie postępowanie prowadziło do udzielania pożyczek mimo braku wymaganego zabezpieczenia, co utrudniało konsumentom prawidłową ocenę warunków pożyczki i mogło prowadzić do zniekształcenia ich decyzji rynkowych⁹⁷.

W badanym okresie wydano również decyzję, w której podmiot udzielający pożyczki, wykorzystując przewagę informacyjną, wprowadzał konsumentów w błąd co do możliwości uzyskania w krótkim terminie jednego z zabezpieczeń pożyczki wskazanych w umowie, spełniającego określone wymogi⁹⁸. Wprowadzenie konsumenta w błąd skutkowało niewypełnieniem przez niego obowiązków umownych, rozwiązaniem umowy przez spółkę i obciążeniem konsumenta karą umowną. Takie działania zostały uznane za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

Inną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 u.o.k.k., było zamieszczanie na stronach internetowych prowadzonych przez podmioty nieprawdziwych informacji, które sugerowały możliwość zawarcia umowy pożyczkowej. Strony te, poprzez swój wygląd oraz przekaz marketingowy, mogły mylnie wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując, że korzystają oni z witryny instytucji pożyczkowej. Okazało się, że przedsiębiorcy ci nie byli kredytodawcami, lecz podmiotami pozyskującymi dane osobowe i pobierającymi bezzwrotne opłaty związane z procedurą wnioskowania o pożyczkę⁹⁹.

95 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-9/2019 z dnia 30.10.2019.

96 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-6/2019 z dnia 18.09.2019.

97 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-5/2019 z dnia 2.10.2019.

98 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018.

99 Decyzje Prezesa UOKiK nr RWR-10/2020 z dnia 30.12.2020, nr RKT-2/2019 z dnia 25.07.2019.

Jednym z możliwych zabezpieczeń kredytu konsumenckiego jest weksel, który zawiera bezwarunkowe przyrzeczenie zapłaty określonej sumy pieniężnej. Zgodnie z art. 41 u.k.k. weksel lub czek konsumenta wręczony kredytodawcy w celu spełnienia lub zabezpieczenia świadczenia wynikającego z umowy o kredyt konsumencki powinien zawierać klauzulę „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną. Zastosowanie tego papieru wartościowego jest uzasadnione przede wszystkim koniecznością zabezpieczenia udzielonego kredytu – pełni on funkcję środka zobowiązania oraz mechanizmu ochrony wierzytelności. Jednocześnie klauzula ta chroni kredytobiorcę przed przeniesieniem praw do weksla na inne podmioty, co mogłoby odbywać się wbrew jego woli. Zgodnie z art. 41 ust. 2 u.k.k. w przypadku przeniesienia weksla lub czeku na inną osobę, kredytodawca jest zobowiązany do naprawienia szkody poniesionej przez konsumenta w związku z zapłatą na rzecz posiadacza tego dokumentu. Warto dodać, że zasada ta ma również zastosowanie, gdy weksel lub czek znajduje się w posiadaniu innej osoby. Zasada ta ma również zastosowanie, gdy weksel lub czek znalazł się w posiadaniu innej osoby. Mimo tych regulacji, po analizie decyzji Prezesa UOKiK, stwierdzono w czterech przypadkach, że instytucje finansowe nie dopełniły obowiązku wynikającego z ustawy, naruszając tym samym prawa konsumentów¹⁰⁰.

Obok weksla inną formą zabezpieczenia wierzytelności może być przewłaszczenie na zabezpieczenie, które polega na przeniesieniu przez dłużnika prawa własności swojej rzeczy na wierzyciela. Taką formę stosowała spółka Speed Cash Polska w swoich umowach pożyczki, co zdaniem Prezesa Urzędu jest formą nieadekwatną do warunków udzielanych pożyczkowych.

Prezes UOKiK uznał, że ta forma jest nieadekwatna do warunków udzielanych pożyczek, ponieważ narusza zasadę proporcjonalności, stanowiącą element dobrego obyczaju w stosowaniu środków zabezpieczenia wierzytelności. Tego rodzaju praktyka została uznana za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., a tym samym za naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.¹⁰¹

Dodatkowo w toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że nieuczciwą praktyką rynkową stanowiło niepodawanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości kosztów, które pożyczkobiorca zobowiązany jest ponieść w przypadku konieczności zaspokojenia przez pożyczkodawcę z przedmiotu zabezpieczenia ani o sposobie ustalania wysokości tych kosztów. Takie nieprecyzowanie istotnych elementów umowy może prowadzić do dezorientacji konsumentów, którzy nie są w pełni świadomi obowiązujących ich kosztów.

Zgodnie z przepisami u.k.k. konsument ma prawo do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. To prawo zostało wprowadzone na mocy dyrektywy 2008/48/WE, a jego celem jest zapewnienie ochrony konsumentów. W przypadku, gdy umowa kredytowa nie

100 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, nr RWR-9/2019 z dnia 30.10.2019, nr RPZ-12/2019 z dnia 25.10.2019, nr RGD-5/2018 z dnia 16.10.2018.

101 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020.

zawiera wszystkich wymaganych informacji określonych w art. 30 u.k.k., termin do odstąpienia biegnie od dnia, w którym konsument otrzymał wszystkie brakujące informacje. Ustawodawca przewidział, że konsument, korzystając z prawa do odstąpienia od umowy, nie ponosi kosztów z tym związanych, z wyjątkiem odsetek naliczonych za okres od wypłaty kredytu do jego spłaty¹⁰². Tego rodzaju przepisy mają na celu ochronę konsumentów przed niekorzystnymi warunkami umowy i zapewnienie im pełnej informacji na temat skutków finansowych decyzji o odstąpieniu.

W kontekście omawianego zagadnienia należy zwrócić uwagę, że konsument zawierający umowę pożyczki powinien otrzymać pełną i rzetelną informację o możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od umowy kredytu konsumencieckiego. Zgodnie z opinią Prezesa UOKiK naruszenie tych przepisów miało miejsce w trzech przypadkach¹⁰³, w których zabrakło informacji dotyczących warunków odstąpienia od umowy pożyczki lub kredytu.

Jak stanowi art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k., kredytodawca zobowiązany jest do wskazania terminu, sposobu oraz skutków odstąpienia konsumenta od umowy, a także obowiązku zwrotu przez konsumenta udostępnionego kredytu i odsetek, w tym kwoty odsetek naliczanych dziennie. UOKiK ustalił, że w pięciu decyzjach brakowało informacji o kwocie dziennych odsetek przy odstąpieniu od umowy¹⁰⁴.

Analizując sprawy zgłaszane przez konsumentów, Prezes UOKiK dostrzegł praktykę obchodzenia przepisów o maksymalnych pozaodsetkowych kosztach kredytu w przypadku udzielenia kolejnych kredytów przed dokonaniem spłaty wcześniejszego zobowiązania. Problem ten dotyczył pięciu instytucji z sektora pozabankowego¹⁰⁵, które udzielały kolejnych pożyczek gotówkowych w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej pożyczki, kolejnych pożyczek gotówkowych z naruszeniem obowiązujących w takim przypadku zasad i warunków określonych w art. 36a oraz art. 36c u.k.k. Zgodnie bowiem z art. 36c w przypadku udzielenia przez kredytodawcę konsumentowi, który nie dokonał pełnej spłaty kredytu, w ciągu 120 dni kolejnej pożyczki, to jest chroniony – wszystkie pobierane w tym czasie opłaty muszą się zmieścić w limicie kosztów pozaodsetkowych naliczanych od kwoty pierwszego kredytu. Przepis ten ma na celu wyeliminowanie zjawiska „rolowania” zadłużenia, czyli zaciągania nowych zobowiązań w celu spłaty wcześniejszych.

Kolejną kwestionowaną praktyką było sztuczne wydłużanie okresu kredytowania. Polegało to na proponowaniu kredytobiorcy harmonogramu spłat, który

102 Art. 54 u.k.k.

103 Decyzje Prezesa UOKiK nr RKT-6/2020 z dnia 29.12.2020, nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019.

104 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RWR-2/2020 z dnia 17.03.2020, nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019, nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018.

105 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-13/2023 z dnia 29.12.2023, nr DOZIK-19/2023 z dnia 28.12.2023, nr RŁO-9/2022 z dnia 22.12.2022, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019, nr RGD-5/2018 z dnia 16.10.2018.

przewidywał znaczne wydłużenie okresu spłaty kredytu poprzez ustalenie minimalnych rat na poziomie kilku groszy. Takie rozwiązanie prowadziło do nieuzasadnionych kosztów, które nie byłyby naliczone przy zastosowaniu standardowych metod ustalania liczby rat spłaty pożyczki. Tego typu praktyka utrudniała konsumentowi ocenę warunków pożyczki, a także mogła zniekształcić jego zachowanie rynkowe¹⁰⁶. Praktyka ta mogła być stosowana w celu formalnego dostosowania się do przepisów u.k.k., które regulują maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu. Wydłużenie okresu kredytowania wpływało na wzrost tych kosztów, ponieważ wyższy okres spłaty prowadził do wyższej kwoty pozaodsetkowych kosztów kredytu.

Praktyki firm pożyczkowych spoza sektora bankowego często prowadzą do wprowadzania konsumentów w błąd co do warunków pożyczek, co stanowi naruszenie przepisów u.p.n.p.r. Przykładami takich naruszeń są nieprawdziwe lub niezetelne informacje dotyczące rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO), całkowitej kwoty kredytu, całkowitego kosztu kredytu, całkowitej kwoty do zapłaty. W kontekście u.p.n.p.r. i u.k.k. istnieje ścisła współzależność w interpretacji takich pojęć, jak: „całkowity koszt kredytu”, „całkowita kwota kredytu”, „RRSO”. Zgodnie z art. 5 pkt 6 u.k.k. w skład całkowitego kosztu kredytu, który konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt, wchodzi: odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, oraz koszty usług dodatkowych w przypadku, gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu. Całkowita kwota kredytu obejmuje łączną sumę środków pieniężnych, które kredytodawca przekazuje konsumentowi na podstawie umowy kredytowej, natomiast całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta stanowi sumę całkowitego kosztu kredytu oraz całkowitej kwoty kredytu¹⁰⁷. Natomiast rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO) oznacza całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako procent całkowitej kwoty kredytu w skali roku¹⁰⁸.

Zgodnie z analizami UOKiK (2018–2023) niektóre instytucje finansowe nie zawsze interpretują przepisy u.k.k. zgodnie z przyjętą metodologią, zwłaszcza w kwestii uwzględniania kosztów kredytu¹⁰⁹, takich jak prowizja¹¹⁰, opłata przygotowawcza¹¹¹ czy opłata za pośrednictwo¹¹². Jeżeli te koszty są kredytowane przez bank, powinny być wliczane w całkowity koszt kredytu. Brak uwzględnienia tych

106 Decyzje Prezesa UOKiK nr RGD-2/2022 z dnia 25.04.2022, nr RŁO-5/2019 z dnia 2.10.2019.

107 Patrz art. 5, pkt 7, 8 u.k.k.

108 Wzór matematyczny zawarty w przepisach pokazuje proporcję między całkowitym kosztem kredytu a jego całkowitą kwotą, przy czym w równaniu używane są pojęcia „kwota wypłaty” oraz „kwota spłaty lub ponoszonych opłat”. Patrz art. 5, pkt 12 u.k.k. oraz załącznik nr 4.

109 W decyzji Prezesa UOKiK nr RGD-9/2019 z dnia 20.12.2019 nie było podanego wskaźnika RRSO.

110 Decyzje Prezesa UOKiK nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020, nr RŁO-7/2018 z dnia 31.12.2018.

111 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RKR-7/2020 z dnia 4.09.2020.

112 W decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-7/2020 z dnia 4.09.2020 ustalił, że opłata za pośrednictwo była wskazana jedynie w dyspozycji kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu, nie zaś w „Umowie o kredyt gotówkowy”.

kosztów w odpowiedni sposób może prowadzić do wprowadzenia konsumenta w błąd, skutkując błędnym obrazem proporcji między całkowitym kosztem kredytu a kwotą, którą konsument faktycznie otrzymuje. Skutkiem tego jest wprowadzanie konsumenta w błąd co do wysokości wskaźnika RRSO¹¹³, co prowadzi do sytuacji, że przeciętny konsument nie jest w stanie wybrać najkorzystniejszej oferty kredytu (patrz przykład w tabeli 3).

Tabela 3. Przykłady błędnie wyliczonych wskaźników RRSO w zawartych umowach TF Bank AB z siedzibą w Boras

Całkowita kwota kredytu wskazana w umowie (zł)	Kwota kredytu wskazana kosztów kredytu w dyspozycji (zł)	RRSO wskazane w umowie (%)	Prawidłowo obliczone RRSO (z właściwym zaszeregowaniem) (%)
16 100	14 973	17,15	20,16
79 999	76 190	16,24	17,86
6 993	6 300	28,66	36,95
5 050	5 000	36,74	37,46
16 200	15 000	19,49	22,53
11 400	10 000	22,73	28,96

Źródło: Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-7/2020.

3.2. Reklamy kredytów konsumenckich

Produkty i usługi finansowe, podobnie jak każde inne produkty, wymagają reklamy, która stanowi element marketingu bankowego i jest podstawowym instrumentem promocji¹¹⁴. W celu zadbania o prawidłowe funkcjonowanie sektora bankowego oraz ochrony interesów konsumentów KNF kilkanaście lat temu sformułowała pewien ogólny zbiór zasad odnoszący się do działań reklamowych w tym sektorze. Zgodnie z tymi zasadami przekaz reklamowy powinien cechować się rzetelnością w przekazywaniu informacji, dbałością o interesy klientów banków oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

¹¹³ Im niższa rzeczywista roczna stopa oprocentowania, tym oferta jest dla konsumenta tańsza, a co za tym idzie korzystniejsza.

¹¹⁴ B. Wojsznis, I. Stalończyk, *Etyczne aspekty działalności marketingowej banków jako element strategii CSR*, „Przegląd Organizacji”, nr 8, 2014, s. 23.

Ponadto nie może wprowadzać w błąd ani stwarzać możliwości wprowadzania w błąd¹¹⁵. Innym dokumentem, o którym warto tutaj wspomnieć, w którym znajdziemy odwołania do reklamy bankowej jest Kodeks Etyki Bankowej. Jest to dokument, jaki został określony przez środowisko bankowe, który określa standardy postępowania dla banków, ich pracowników oraz osób, za pośrednictwem których banki wykonują czynności bankowe¹¹⁶. W aspekcie omawianego zagadnienia warto również wspomnieć o dokumencie wypracowanym w ramach szerokiej platformy samorządowej Związku Banków Polskich, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, Związku Firm Pożyczkowych, który był konsultowany z UOKiK. Chodzi mianowicie o Dobre praktyki w zakresie reklamowania kredytu konsumenckiego. Zaproponowane standardy formułują szczegółowe rekomendacje w obszarze konstruowania przekazów reklamowych, skierowane w głównej mierze do przedsiębiorstw rynku kredytowego czy szerzej przedsiębiorstw rynku finansowego. Dokument skupia się na trzech kluczowych aspektach: przedstawia sposób prezentacji treści pouczenia prawnego, zawiera ogólne wytyczne dla tworzenia materiałów reklamowych, a także precyzyjnie określa, jak powinna wyglądać reklama produktu kredytowego w zależności od nośnika, by była zrozumiała i przejrzysta dla odbiorców komunikatu¹¹⁷.

Oprócz regulacji zawartych w u.k.k. zasady dotyczące reklamy kredytów konsumenckich wynikają także z innych aktów prawnych, takich jak u.p.n.p.r. z 2007 r. oraz ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z 1993 r. Choć u.k.k. nie przewiduje bezpośrednich sankcji za naruszenie przepisów dotyczących reklamy, to brak zgodności z wymogami ustawowymi może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji. W takim przypadku podmiot reklamujący kredyty naraża się na odpowiedzialność i może zostać ukarany przez Prezesa UOKiK.

Co zatem mówi u.k.k.? Po pierwsze, reklamując oferowany kredyt, podmiot go udzielający ma obowiązek podać wiele szczegółowych informacji dotyczących warunków, na jakich można omawiany kredyt otrzymać. Zgodnie z art. 7 u.k.k. konsument powinien zostać poinformowany o wysokości oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym jego koszcie, całkowitej kwocie kredytu oraz rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania (RRSO), czas obowiązywania umowy, całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta oraz wysokość rat. Art. 8 ww. ustawy dodatkowo nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przedstawienia powyższych informacji na podstawie reprezentatywnego

115 Patrz więcej Załącznik do uchwały KNF z dnia 2 października 2008 r, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/KNF_reklamy_bankowe_2_10_08.pdf (dostęp: 11.05.2021).

116 Związek Banków Polskich, *Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)*, Warszawa 2013, https://zbp.pl/getmedia/c54fc557-0e78-48e2-a92b-1a601685dbc7/KEB_final_WZ (dostęp: 11.05.2021).

117 Związek Banków Polskich, *Dobre praktyki w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego*, Warszawa 2016, https://www.zbp.pl/getmedia/2cddb6b-3eaa-4645-8d1f-43f279625b37/Dobre_Praktyki_Reklamy_Kredytu_Konsumentenckiego (dostęp: 11.05.2021).

przykładu. Co istotne, wszystkie wymienione wyżej informacje muszą zostać podane w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny.

W trakcie kontroli przeprowadzonej przez Prezesa UOKiK zastrzeżenia wzbudziły przekazy reklamowe 11 podmiotów, które zawierały informacje dotyczące warunków oferowanych kredytów. Do najczęstszych nieprawidłowości, które zostały wskazane, należą:

1. bezwarunkowe udzielenie kredytu – reklama zawierała hasła takie jak¹¹⁸: „Bank odmówił Ci KREDYTU? PRZYJDŹ DO NAS”, „NISKIE RATY NAJTAŃSZE OFERTY bez BIK”, „Bez ograniczeń wieku, Bez ukrytych opłat, Bez poręczycieli” „Przyspieszona procedura”, sugerujące możliwość uzyskania kredytu bez względu na zdolność kredytową, co narusza obowiązek oceny zdolności kredytowej przed zawarciem umowy, określony w art. 9 u.k.k.;
2. nieprecyzyjne porównania ofert – hasła reklamowe takie jak: „jeszcze tańszy kredyt gotówkowy”, „najszybszy kredyt gotówkowy”, „pieniądze na koncie nawet w 20 minut”, „oprocentowanie już od 5,9%”¹¹⁹, były niejasne, ponieważ nie wskazano konkretnej oferty, do której odnosili się te porównania, co uniemożliwiało ich weryfikację i naruszało przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.);
3. błędne informacje o bezpieczeństwie inwestycji – reklamy zawierały nieprawdziwe informacje sugerujące, że inwestycje związane z nabywaniem praw do pożyczek są bezpieczne, co stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową zgodnie z art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.¹²⁰;
4. wprowadzenie konsumentów w błąd co do dostępności kredytu – reklamy wprowadzały w błąd co do dostępności kredytu na określonych warunkach, podając niepełne informacje o ostatecznej ocenie zdolności kredytowej, która miała miejsce dopiero podczas wizyty w placówce¹²¹;
5. brak rzetelnych informacji o kosztach kredytu – nie wskazano pełnych danych dotyczących oprocentowania kredytu łącznie z informacją o tym, czy jest to stopa stała, zmienna czy też zastosowanie mają obydwie te stopy, opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy, całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat – na podstawie reprezentatywnego przykładu¹²²;

118 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-9/2019 z dnia 30.10.2019.

119 Ibidem; nr DOZIK-11/2019 z dnia 30.12.2019.

120 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022.

121 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-17/2021 z dnia 30.12.2021.

122 Decyzje Prezesa UOKiK nr RLU-6/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-5/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-4/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-3/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-2/2022 z dnia 30.12.2022, nr RWR 9/2019 z dnia 30.10.2019.

6. brak informacji o warunkach promocji – w materiałach reklamowych nie wskazano, jakie działania konsument musi podjąć, aby skorzystać z atrakcyjnej oferty, co mogło prowadzić do nieporozumień co do rzeczywistych korzyści wynikających z obniżenia kosztów kredytu¹²³;
7. brak informacji o umocowaniu – nie zamieszczono informacji o zakresie uprawnień do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych oraz współpracy z kredytodawcami, a także o nazwach kredytodawców¹²⁴;
8. brak informacji o oprocentowaniu kredytów – w materiałach reklamowych nie podano danych dotyczących oprocentowania kredytów oraz wysokości rat kredytowych oferowanych przez współpracujące z firmą banki¹²⁵.

3.3. Ocena zdolności kredytowej

W obszarze zdolności kredytowej zidentyfikowano szereg nieprawidłowości, które negatywnie wpływają na przejrzystość oraz rzetelność procesu udzielania kredytów konsumenckich. Zgodnie z art. 9 ust. 1 u.k.k. kredytodawca przed zawarciem umowy kredytowej zobowiązany jest do przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej. Przepis ten nie wskazuje jednak wprost, że udzielenie kredytu jest uzależnione od posiadania przez konsumenta pozytywnej zdolności kredytowej, co bywa wykorzystywane przez niektóre instytucje pożyczkowe.

Przykładem takiej praktyki jest przypadek opisany w decyzji Prezesa UOKiK z 2020 r.¹²⁶, w którym spółka po zawarciu umowy pożyczki i wypłacie środków konsumentowi dokonywała kolejnych wypłat środków na podstawie nowych umów, podejmując jednostronne decyzje bez ponownej oceny zdolności kredytowej oraz bez uzyskania zgody konsumenta na otrzymanie dodatkowych środków w określonych terminach i na warunkach określonych przez spółkę. Co istotne, pomimo że umowy te przewidywały warunki kolejnych wypłat, kredytobiorcy nie mieli pewności co do terminów ani kwot, które miały zostać im wypłacone.

Tego rodzaju praktyki mogą prowadzić do naruszenia zasad dobrych obyczajów, ponieważ konsument nie ma pełnej świadomości o warunkach dalszych transakcji, co utrudnia mu rzetelną ocenę warunków pożyczki, a także faktycznej kwoty, którą otrzymuje. Ponadto, brak ponownej oceny zdolności kredytowej w przypadku kolejnych wypłat może prowadzić do nadmiernego zadłużania konsumentów, co w dłuższej perspektywie może prowadzić do problemów ze spłatą zobowiązań.

123 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-9/2023 z dnia 21.09.2023.

124 Decyzje Prezesa UOKiK nr RLU-6/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-5/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-4/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-3/2022 z dnia 30.12.2022, nr RLU-2/2022 z dnia 30.12.2022.

125 Decyzja Prezesa UOKiK nr RLU-2/2023 z dnia 22.05.2023.

126 Decyzja Prezesa nr RKT-6/2020 z dnia 29.12.2020.

3.4. Nieprawidłowości dotyczące opłat i prowizji

Istotnym problemem rynku kredytów konsumenckich pozostaje stosowanie przez podmioty z sektora pozabankowego wysokich opłat i prowizji. Maksymalną wysokość odsetek reguluje art. 359 k.c.¹²⁷, zgodnie z którym odsetki maksymalne nie mogą przekraczać dwukrotności odsetek ustawowych, a te są równe sumie stopy referencyjnej NBP i 3,5%¹²⁸. Zgodnie zaś z art. 481 k.c. w przypadku nieterminowej spłaty kredytu, odsetki maksymalne za opóźnienie nie mogą przekraczać dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie, a te są równe sumie stopy referencyjnej NBP i 5,5%.

Oprócz odsetek kredytodawcy mogą pobierać od kredytobiorcy pozaodsetkowe koszty kredytu, których maksymalna wysokość może być równa sumie 25% całkowitej kwoty kredytu i 30% kwoty zmiennej, uzależnionej od okresu, na jaki zaciągnięta zostanie pożyczka. Ponadto, wszystkie pozaodsetkowe opłaty nie mogą przekroczyć 100% całkowitej kwoty kredytu¹²⁹.

Praktyki rynkowe stosowane przez kredytodawców wskazują, że w zapisach umów często pojawiają się różnego rodzaju opłaty, które mają na celu rekompensatę kosztów poniesionych przez kredytodawcę w związku z udzieleniem kredytu konsumentowi. Na podstawie postępowań prowadzonych w latach 2018–2023, Prezes UOKiK stwierdził szereg nieprawidłowości w tym zakresie, które zostały ujawnione w 10 decyzjach, w tym:

1. w umowach kredytowych zastrzegano możliwość pobierania opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu wraz z odsetkami za opóźnienie przekraczających wysokość maksymalną określoną w art. 481 § 2 k.c.¹³⁰;
2. zastrzegano w umowach kredytu, w przypadku odstąpienia od umowy, możliwość naliczania odsetek za okres od dnia wypłaty kwoty kredytu do dnia jego spłaty, w wysokości przekraczającej maksymalną wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej, o której mowa w art. 359 § 2¹ k.c.¹³¹;
3. niektóre instytucje finansowe pobierały pozaodsetkowe koszty kredytu, które przewyższały maksymalną wysokość dopuszczalną na mocy art. 36a ust. 3 u.k.k., co stanowi naruszenie przepisów określających limity kosztów związanych z udzielaniem kredytów konsumenckich¹³²;
4. zdarzały się przypadki pobierania przez instytucje finansowe zawyżonych odsetek umownych, przekraczających wysokość odsetek maksymalnych lub ustalanie zawyżonych kwot odsetek dziennych, należnych przedsiębiorcy

127 Art. 359 k.c.

128 W umowach zawartych do 1.01.2016 r. odsetki nie mogą wynosić więcej niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego NBP, patrz ibidem, art. 359.

129 Art. 36a u.k.k.

130 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-7/2019 z dnia 10.12.2019.

131 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-5/2019 z dnia 3.12.2019.

132 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022.

w związku z realizacją przez pożyczkobiorcę uprawnienia do odstąpienia od umowy, co jest sprzeczne z art. 359 §21 k.c.¹³³,

5. w pewnych przypadkach instytucje finansowe zastrzegały w umowach kredytowych lub pobierały pozaodsetkowe koszty kredytu, które przekraczały dopuszczalny ustawowy limit określony w obowiązującym do 30 czerwca 2021 r. art. 8d ust. 1, ust. 3 oraz art. 8d ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych¹³⁴ (Dz.U. z 2020 r. poz. 1842 ze zm.) oraz w art. 36a u.k.k. w zw. z art. 31zc ww. ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19¹³⁵;
6. w przypadku konsumentów opóźniających się z płatnościami, których pożyczki były zabezpieczone przewłaszczeniem nieruchomości, pobierano opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu, wraz z odsetkami za opóźnienie, które przekraczały ustawowy limit określony 30 ust. 1 pkt 11 i art. 33a u.k.k. Takie praktyki były sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, które ograniczają wysokość opłat związanych z opóźnieniami w spłacie pożyczek¹³⁶.

Ponadto organ konsumencki zakwestionował praktykę nakładania na konsumentów kary umownej za nieprzedstawienie umowy poręczenia¹³⁷ w terminie trzech dni od daty podpisania umowy o kredyt konsumencki. Takie działanie uznano za niezgodne z naturą zabezpieczenia pożyczki oraz zasadami sprawiedliwości w obrocie prawnym. Termin ten, z uwagi na jego krótki okres obowiązywania, mógł prowadzić do utrudnienia konsumentowi wywiązania się z umowy, co w konsekwencji stanowiło naruszenie dobrych obyczajów i mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów¹³⁸.

133 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-4/2023 z dnia 17.05.2023, nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022, nr RGD-3/2022 z dnia 27.06.2022, nr RKR-5/2019 z dnia 3.12.2019, nr RGD-4/2019 z dnia 23.09.2019, nr RGD-5/2018 z dnia 16.10.2018.

134 Ograniczenia wynikające z epidemii koronawirusa sprawiły, że wiele osób utraciło źródło swoich dochodów lub zostały one ograniczone. W tej sytuacji część Polaków mogła mieć problemy ze spłatą zaciągniętych kredytów. Dlatego też przyjęto rozwiązania w ramach tzw. tarczy antykryzysowej, które wspierały konsumentów w tym trudnym czasie. Jednym z nich było zmniejszenie pozaodsetkowych kosztów kredytu – przyjęto ustawowo niższy, maksymalny poziom kosztów pozaodsetkowych dla kredytów konsumenckich, ułatwiając w ten sposób spłatę zadłużenia.

135 Decyzja Prezesa nr DOZIK-6/2023 z dnia 3.07.2023, nr RKT-4/2023 z dnia 17.05.2023, nr RGD-3/2022 z dnia 27.06.2022, nr RŁO-4/2022 z dnia 30.06.2022.

136 Decyzje Prezesa nr RŁO-10/2020 z dnia 21.12.2020, nr RŁO-9/2020 z dnia 21.12.2020, nr RKR-7/2019 z dnia 10.12.2019, nr RPZ-12/2019 z dnia 25.10.2019.

137 Istota umowy poręczenia polega na tym, że poręczyciel zaciąga własne zobowiązanie, gwarantując wierzycielowi (kredytodawcy) – swoim majątkiem – wypłacalność dłużnika (kredytobiorcy).

138 Decyzja Prezesa nr RŁO-5/2019 z dnia 2.10.2019.

Zauważono również, że instytucje kredytowe pobierały od konsumentów świadczenia pieniężne z tytułu objęcia pożyczkobiorców ubezpieczeniami grupowymi w związku z udzielaniem pożyczek i kolejnych wypłat, w wysokości naruszającej dobre obyczaje z uwagi na jego nieadekwatność do kosztów ponoszonych przez spółkę będącą ubezpieczającym oraz pożyczkodawcą. Działanie to zostało uznane za naruszenie dobrych obyczajów i miało charakter nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.¹³⁹

Kolejne zakwestionowane praktyki dotyczące opłat zostały poddane w wątpliwość w kontekście rozwiązania umowy z powodu nieterminowej spłaty zadłużenia, a także wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia jego wypłaty. W pierwszym przypadku Prezes Urzędu uznał żądania spółki Profi Credit za nieuzasadnione w odniesieniu do:

1. pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy;
2. dopłaty z tytułu pobieranych odsetek za udzielone pożyczki do maksymalnej wysokości odsetek wyliczonych dla całkowitej kwoty wcześniej udzielonych pożyczek;
3. pokrycia kosztu czynności windykacyjnych spółki, zapłaty opłat za monity sms, telefoniczne, upomnienia pisemne lub wezwania do zapłaty wysyłane do konsumentów, do maksymalnej kwoty określonej w umowie, oddzielnie w związku ze spłatą każdej raty.

Te praktyki uznano za naruszające dobre obyczaje, co czyniło je nieuczciwymi praktykami rynkowymi w rozumieniu art. 4 u.p.n.p.r. Dodatkowo naruszały one zbiorowe interesy konsumentów, co stanowiło naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.¹⁴⁰

W drugim przypadku Prezes UOKiK po przeprowadzeniu postępowania stwierdził, że mBank zastrzegał możliwość pobierania prowizji, w przypadku odnowienia limitu kredytowego po upływie roku. Konsument, który chciał uniknąć tego typu kosztów i rozwiązał wcześniej umowę, musiał uiścić odpowiednią opłatę. Zastrzeżenia Prezesa UOKiK dotyczyły pobierania opłat za wypowiedzenie umowy o kredyt odnawialny, ponieważ zgodnie z prawem konsument może wypowiedzieć taką umowę w dowolnym momencie bez ponoszenia dodatkowych kosztów¹⁴¹.

3.5. Niedozwolone postanowienia umowne (klausule abuzywne)

Ważnym problemem na rynku usług finansowych pozostaje stosowanie przez instytucje finansowe niedozwolonych postanowień umownych w relacjach z konsumentami. Do umów konsumenckich zastosowanie mają przepisy k.c.,

139 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-6/2020 z dnia 29.12.2020.

140 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-6/2020 z dnia 29.12.2020.

141 Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-2/2021 z dnia 13.04.2021.

w szczególności art. 385¹ i następne, zgodnie z którymi postanowienia umowne niezgodnione indywidualnie z konsumentem nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy¹⁴². Zasada ta nie dotyczy jednak postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Zgodnie z art. 385¹ § 2 k.c., jeżeli określone postanowienie umowy nie wiąże konsumenta, strony pozostają związane umową w pozostałym zakresie. Za niezgodnione indywidualnie uznaje się te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu.

Dotychczasowe przeprowadzone analizy na tym rynku ujawniły, że zachowania banków czy instytucji finansowych oferujących ww. usługi, pomimo obowiązku rzetelnej informacji, a także zakazu wprowadzania w błąd, odbiegają nadal od zasad uczciwości, rzetelności, profesjonalizmu i poszanowania interesu konsumenta, tj. nie gwarantują zachowania jego praw. Niedozwolone prawem klauzule są powszechnie stosowane w umowach, których konsumenci nie mogą indywidualnie negocjować. Dlatego prawodawca, chcąc zapewnić skuteczniejszą ochronę konsumentów wprowadził zmiany w 2016 r.¹⁴³, uchwalając znowelizowane przepisy u.o.k.k., nadając Prezesowi UOKiK dodatkowe uprawnienia do wydawania rozstrzygnięć w przedmiocie uznawania abuzywności poszczególnych postanowień umownych¹⁴⁴.

Jednym z zadań Prezesa Urzędu, które zostały dodane tą nowelizacją, jest analizowanie stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych i kierowanie tych, które uważa za niedozwolone, do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Dodatkowo organ ten uzyskał uprawnienie do wydawania tzw. decyzji tymczasowych, zobowiązujących instytucje finansowe do usunięcia niezgodnych z prawem klauzul abuzywnych, a nawet wycofania się ze świadczenia usługi w trakcie jej trwania i zaniechania jej dalszego rozliczania¹⁴⁵. W przypadku niezastosowania się przez instytucję finansową do nakazu Prezes UOKiK ma prawo nałożenia na nią sankcji finansowych w wysokości 10% osiągniętych obrotów. Ma on także prawo do upublicznienia informacji o nieuczciwym sprzedawcy i negatywnych warunkach proponowanych przez niego umów w celu ostrzeżenia potencjalnych nabywców.

Aby wyeliminować praktyki antykonsumenckie, UOKiK na bieżąco monitoruje je zachowania przedsiębiorców, jak również analizuje sygnały płynące od samych

142 Patrz art. 385¹ k.c.

143 Przed wejściem w życie przepisów ustawy z 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, czyli przed 17 kwietnia 2016 r. o niedozwolonym charakterze klauzul umownych decydował Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK).

144 Postępowanie administracyjne dotyczące stosowania klauzul abuzywnych może być wszczęte z urzędu lub z inicjatywy konsumentów, rzeczników konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz organizacji konsumenckich, które uzyskują status zawiadamiającego.

145 M. Dyka, *Co to jest Misselling?*, <https://www.legalniewsieci.pl/aktualnosci/co-to-jest-misselling> (dostęp: 30.12.2020).

uczestników rynku. Efekty tych działań możemy na bieżąco śledzić na stronie organu, który wydaje decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i prowadzi rejestr klauzul abuzywnych¹⁴⁶.

Katalog przykładowych klauzul abuzywnych warto rozpocząć od niedozwolonych postanowień umownych o treściach:

„Strony potwierdzają, że w drodze dwustronnych negocjacji zgodnie ustalono, co następuje”¹⁴⁷.

„Pożyczkobiorca oświadcza, że warunki niniejszej umowy były negocjowane przez Strony oraz miał on realny wpływ na poszczególne zapisy umowy, które kształtowane były w odniesieniu do jego indywidualnych potrzeb”¹⁴⁸.

„Pożyczkobiorca oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do zawieranej umowy, ani nie wnosi do niej żadnych uwag, a umowa jest w pełni zrozumiała”¹⁴⁹.

Zdaniem Prezesa Urzędu postanowienia te są zbliżone do klauzul wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych pod numerem 5440¹⁵⁰, przez co naruszają one art. 385¹ § 1 k.c., gdyż nie były indywidualnie uzgadniane z konsumentem. Ich wprowadzenie do wzorca umowy tworzy fikcję negocjacji, podczas gdy faktycznie konsument nie miał wpływu na treść umowy. Takie praktyki są sprzeczne z dobrymi obyczajami, sugerując równość stron w procesie negocjacji oraz indywidualnie dopasowanie warunków, co nie znajduje potwierdzenia w rzeczywistości.

W orzecznictwie podkreśla się, że zamieszczenie w umowie oświadczenia o indywidualnych negocjacjach, gdy umowa została zawarta na podstawie wzorca, stanowi działanie wprowadzające konsumenta w błąd i rażąco narusza jego interesy¹⁵¹. Takie postanowienia nie określają głównych świadczeń stron, lecz kreuje sytuację kontraktową konsumenta w sposób mniej korzystny niż spółki, zobowiązując go do złożenia nieprawdziwego oświadczenia, co może utrudniać konsumentowi dochodzenie roszczeń wobec przedsiębiorcy.

146 Rejestr klauzul abuzywnych zawiera postanowienia umowne, które zostały uznane za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK.

147 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2019 z dnia 30.10.2019.

148 Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-3/2023 z dnia 17.05.2023.

149 Ibidem.

150 Zgodnie z klauzulą nr 5440: „Strony ustalają, że indywidualne ustalenia stron zawarte w umowie są jednoznaczne i zrozumiałe dla strony kupującej oraz, że propozycje strony sprzedającej zostały przyjęte bez uwag bądź zmienione w trybie negocjacji przez strony”. Oceniając owo postanowienie pod kątem jego niedozwolonego charakteru, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 14 sierpnia 2012 r. (sygn. akt XVII AmC 357/11) wskazał, iż wprowadzenie do umów tak sformułowanych postanowień tworzy fikcję, iż zostały one uzgodnione indywidualnie, choć wiadomo, że tak nie było, gdyż umowę zawarto z wykorzystaniem wzorca umowy.

151 „Strony oświadczają, iż postanowienia zawarte w umowie były przedmiotem indywidualnych negocjacji”, patrz klauzula niedozwolona w decyzji Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2018 z dnia 31.12.2018.

Prezes UOKiK kwestionuje również klauzule dotyczące głównego świadczenia konsumenta, które nie zostały określone w sposób jednoznaczny¹⁵², a także postanowienia przewidujące ustalenie wysokości dodatkowego wynagrodzenia za realizację dodatkowej usługi w terminie późniejszym¹⁵³.

Kolejne dwie klauzule nr 7 i 8 w tej samej decyzji są kolejnymi zapisami, które wprowadzają niejasne reguły służące ustaleniu wysokości wynagrodzenia przysługującego Przedsiębiorcy¹⁵⁴. Klauzule te wprowadzają kolejny (dodatkowy) mechanizm służący oznaczeniu wysokości wynagrodzenia należnego – konieczność uwzględnienia podatku VAT w wysokości wynikającej z aktualnie obowiązujących przepisów. Prezes UOKiK, uznając klauzule za abuzywne, wskazuje, że zgodnie z art. 8 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta¹⁵⁵, to na przedsiębiorcy jako profesjonalistę, spoczywa szczególnie obowiązek poinformowania konsumenta, najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową, o łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami. Niejednoznaczne określenie wysokości wynagrodzenia narusza bowiem w sposób rażący interesy konsumentów.

Kolejną kategorią abuzywnych postanowień są klauzule nakładające na konsumenta obowiązek poinformowania przedsiębiorcy o zmianie adresu lub numeru telefonu, wraz z konsekwencjami zaniechania tego obowiązku, w tym przyjęciem fikcji doręczenia oświadczeń¹⁵⁶. Takie zapisy wykorzystują przewagę informacyjną przedsiębiorcy i mogą prowadzić do naruszenia równowagi kontraktowej stron, nawet po ustaniu stosunku umownego. W ocenie Prezesa UOKiK klauzule tego rodzaju mogą wywoływać u konsumenta poczucie dyskomfortu, obawy lub zagrożenia, w szczególności w sytuacji możliwości prowadzenia wobec niego czynności przez detektywa, ujawnienia sytuacji finansowej osobom trzecim czy obciążenia konsumenta dodatkowymi kosztami¹⁵⁷.

W omawianej decyzji podniesiono również zarzut dotyczący obowiązku odszkodowawczego nałożonego na konsumenta bez podstaw prawnych. Przykładem jest klauzula umożliwiająca naliczenie kary umownej w przypadku niedostarczenia zabezpieczenia spłaty pożyczki w terminie dwóch lub trzech dni, co skutkowało wypowiedzeniem umowy przed otrzymaniem przez konsumenta pożyczki¹⁵⁸. Takie postanowienia są sprzeczne z zasadą transparentności i równowagi kontraktowej, gdyż nakładają na konsumenta nadmierne i nieproporcjonalne obowiązki.

152 Patrz klauzule niedozwolone od 2 do 4 decyzji Prezesa UOKiK nr RWR-8/2019 z dnia 30.10.2019.

153 Patrz klauzule niedozwolone 5 i 6 decyzji Prezesa UOKiK nr RWR-8/2019 z dnia 30.10.2019.

154 Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2019 z dnia 30.10.2019.

155 Ustawa z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta, t.j. Dz.U. 2024 poz. 1222, art. 8 pkt 3.

156 Patrz klauzule nr 1 i 2 decyzji Prezesa UOKiK nr RPZ-10/2019 z dnia 9.10.2019, klauzula nr 1 decyzji Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2018 z dnia 31.12.2018.

157 Decyzje Prezesa UOKiK nr RPZ-10/2019 z dnia 9.10.2019, nr RŁO-8/2018 z dnia 31.12.2018.

158 Patrz klauzule nr 4, 5 decyzji Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2018 z dnia 16.09.2020.

Kolejnym zarzutem wobec praktyk stosowanych przez instytucję finansową było postanowienie zawarte w klauzuli nr 1 decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 4/2018, które dotyczyło jednostronnego określania przez bank daty spłaty pierwszej raty kredytu¹⁵⁹. Zgodnie z tym postanowieniem bank miał prawo do arbitralnego wyboru daty wypłaty kredytu, co w konsekwencji mogło prowadzić do zmiany terminów spłat rat kredytu, pierwotnie ustalonych w umowie. W rezultacie kredytobiorca mógł znaleźć się w sytuacji, w której terminy spłat byłyby zmienione przez bank, co skutkowało m.in. wydłużeniem okresu naliczania odsetek od pożyczonego kapitału. Taka zmiana terminu spłaty pierwszej raty miała bezpośredni wpływ na wysokość całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta, w tym na wzrost kosztów kredytu.

W toku kontroli Prezes UOKiK stwierdził również inną nieprawidłowość w związku z zawarciem umowy. Otóż bank, stosując w umowie klauzulę nr 2 wskazaną w tej samej decyzji, stosuje niedozwoloną klauzulę, ponieważ zastrzegł, że rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowity koszt kredytu oraz całkowita kwota do zapłaty mogą się różnić od tych wskazanych w umowie, ze względu na okoliczności zależne jedynie od podmiotu kontrolowanego (mBank). Wzorce umowne przewidywały, że bank wybiera dzień wypłaty kredytu w terminie pięciu dni od zawarcia umowy, co prowadziło do braku pewności co do rzeczywistych warunków finansowych zobowiązania¹⁶⁰.

Ważnym zagadnieniem pozostaje również kwestia dochodzenia roszczeń konsumenta wobec kredytodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez sprzedawcę lub usługodawcę. Zgodnie z art. 385³ k.c. nie jest dopuszczalne wyłączenie uprawnienie konsumenta do żądania wykonania zobowiązania z tytułu kredytu konsumenckiego. W ramach tego artykułu prawodawca wyszczególnił katalog klauzul niedozwolonych, tzw. szarą listę, która składa się z 23 punktów. Wśród tej listy można odnaleźć te, które dotyczą rozstrzygania sporów. Takim punktem jest np. pkt 23 art. 385³ k.c., dotyczący sądów. Zgodnie z dyspozycją za niedozwolone postanowienie umowy uważa się takie, które wyłącza jurysdykcję sądów polskich lub poddaje pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzuca rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę pozwanego¹⁶¹. Pomimo tego można znaleźć postanowienia umowne, które kwestionują tę zasadę na niekorzyść konsumenta, która wyłącza konsumentowi wskazaną w przepisach prawa właściwość ogólną i przemienną. Tym samym narzuca konsumentowi konieczność

159 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-4/2018 z dnia 2.10.2018.

160 Ibidem.

161 W myśl bowiem obowiązujących przepisów, w sprawach cywilnych sądem właściwym miejscowo jest sąd miejsca zamieszkania pozwanego (właściwość ogólna – art. 27 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1568 (dalej: k.p.c.), bądź ewentualnie sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (właściwość przemienna – art. 34 k.p.c.).

prowadzenia procesu w odległej od miejsca zamieszkania konsumenta miejscowości, co jest utrudnieniem w dostępie do sądu i naraża konsumenta na dodatkowe dolegliwości finansowe związane z dojazdami do sądu oraz stratę czasu.

Decyzje Prezesa UOKiK dotyczące spółki Speed Cash Polska Sp. z o.o. stanowią przykład szerokiego katalogu klauzul abuzywnych, w tym:

1. Klauzula nr 1, która uzależniała daleko idące skutki w postaci wypowiedzenia umowy pożyczki od bliżej nieokreślonych przyczyn, tj. braku dołożenia starań przez pożyczkobiorcę niezbędnych do ustanowienia zabezpieczenia, w szczególności w sytuacji, gdy wraz z zawarciem umowy pożyczki następuje zawarcie umowy przeniesienia własności nieruchomości w celu jej zabezpieczenia. Tymczasem zdaniem Prezesa dobry obyczaj wymaga, aby konsument miał świadomość, jakie konkretnie zachowania mogą spowodować wypowiedzenie umowy przez pożyczkodawcę. Obowiązek ten powinien być realizowany w sposób szczególnie skrupulatny, gdyż niedoinformowanie w tym zakresie może rodzić dla konsumenta daleko idące skutki finansowe w postaci obowiązku zwrotu całej kwoty pożyczki w terminie 7 dni od wypowiedzenia umowy przez spółkę¹⁶².
2. Klauzula nr 2, która zobowiązywała konsumenta do złożenia oświadczenia o nieekwiwalentności zabezpieczenia w stosunku do wartości wierzytelności. Zdaniem Prezesa UOKiK taka klauzula przyjęta automatycznie przy podpisaniu umowy jest niekorzystna dla konsumenta i osłabia jego pozycję w przypadku sporu z przedsiębiorcą, ponieważ wskutek braku spłaty w terminie może prowadzić do zaspokojenia wierzytelności przez przedsiębiorcę z przedmiotu zabezpieczenia, nawet jeśli konsument nie zgadza się z jego wartością¹⁶³.
3. Klauzule nr 3, 4, które zapewniały spółce ustanowienie na jej rzecz nieodwołalnego pełnomocnictwa do zbycia nieruchomości będącej przedmiotem zabezpieczenia, nawet po obniżonej cenie bez wskazania maksymalnej wysokości obniżki lub szczegółowych zasad jej obliczania. Kwestionowane klauzule umożliwiały przedsiębiorcy podjęcie działań mających na względzie uzyskanie korzyści przede wszystkim dla siebie – prawo do zbycia nieruchomości na podstawie pełnomocnictwa, którego dodatkowo konsument zrzeka się odwołać, a dodatkowo przedsiębiorca ma możliwość zbycia nieruchomości po cenie o wiele niższej niż wartość rynkowa nieruchomości. Tymczasem, jak uzasadnia to Prezes, spłata pożyczki w terminie przez konsumenta powinna wyłączać możliwość zbycia nieruchomości będącej przedmiotem zabezpieczenia¹⁶⁴. Ponadto spółka nie ma żadnego interesu w uzyskaniu jak najwyższej ceny nieruchomości, a jedynie chęć zaspokojenia swojej wierzytelności,

162 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2020 z dnia 16.09.2020.

163 Ibidem.

164 Ibidem.

4. Klauzule nr 5, 10, 11, 13, które narzucały konieczność złożenia przez konsumenta-kredytobiorcę odgórnego oświadczenia o braku okoliczności przymusowego położenia konsumenta i braku błędu (lub rozumienia przez niego pełnej dokumentacji dotyczącej umowy, ryzyka związanego z zawarciem umowy) co do dokonywanych czynności prawnych i możliwości wytoczenia na tej podstawie powództwa przeciwko przedsiębiorcy. Kwestionowane postanowienia naruszały więc dobry obyczaj, zgodnie z którym konsument powinien mieć możliwość swobodnego złożenia oświadczenia dotyczącego jego osoby oraz stanu faktycznego w związku z zawieraną umową. Zdaniem Prezesa UOKiK takie zapisy powodowały, że konsument nie miał możliwości swobodnego złożenia oświadczenia w związku z zawieraną umową oraz godził się automatycznie na pozbawienie zamiaru skutecznego dochodzenia roszczeń lub zmian warunków umowy na drodze polubownej, jak i sądowej¹⁶⁵.
5. Klauzula nr 6, która narzucała podpisanie przez konsumenta oświadczenia, że zapoznał się i zaakceptował warunki regulaminu oraz tabeli opłat i prowizji. Zdaniem Prezesa UOKiK dzięki zastosowaniu kwestionowanych zapisów przedsiębiorca dąży do przerzucenia na konsumentów obowiązku przeprowadzenia dowodu w zakresie niedoręczenia przed zawarciem umowy wszystkich wzorców umownych dotyczących zawieranego stosunku prawnego.
6. Klauzula nr 7, która narzucała konieczność złożenia przez konsumenta-kredytobiorcę odgórną zgodę na przelew praw i obowiązków wynikających z umowy zawartej z pożyczkodawcą na bliżej nieokreślone podmioty trzecie, a więc na podmioty powiązane kapitałowo lub osobowo ze spółką. Z postanowienia wynika, że wszelkie świadczenia dokonane przez pożyczkobiorcę na rzecz dotychczasowego wierzyciela (instytucję finansową) będą miały skutek względem nabywcy wierzytelności, nawet jeśli pożyczkobiorca nie będzie posiadał informacji o wykonanym przelewie wierzytelności na inny podmiot¹⁶⁶. Zdaniem Prezesa UOKiK zastosowanie kwestionowanego zapisu powoduje wyłączenie lub ograniczenie znaczenia rzeczywistej woli konsumenta.
7. Klauzule nr 8 i 9, które narzucały konieczność złożenia przez konsumenta-kredytobiorcę odgórną zgodę na nieodpłatne wykorzystanie jego danych osobowych przez Speed Cash Polska W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie wzorca umownego stosowanego przez Spółkę rażąco naruszają interes konsumenta poprzez wykorzystanie/udostępnienie przez przedsiębiorcę danych osobowych konsumenta, w mediach lub przestrzeni publicznej. Cel i zakres danych objętych zgodą również nie został precyzyjnie oznaczony,

165 Ibidem.

166 Ibidem.

czego wymaga nie tylko dobry obyczaj, ale także przepisy RODO¹⁶⁷. Przedsiębiorca wykorzystuje zatem swoją uprzywilejowaną pozycję w stosunku umownym i może stanowić dodatkową niematerialną korzyść dla Spółki¹⁶⁸.

Przykłady te dowodzą, że stosowanie niedozwolonych postanowień umownych przez instytucje finansowe prowadzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów oraz podważa zaufanie do rynku finansowego. Eliminacja klauzul abuzywnych wymaga konsekwentnego nadzoru, skutecznego egzekwowania przepisów oraz podnoszenia świadomości prawnej uczestników rynku.

Podsumowanie

W latach 2018–2023 UOKiK prowadził rozbudowany nadzór nad rynkiem kredytów konsumenckich, czego efektem było wydanie 61 decyzji wobec podmiotów gospodarczych, z czego aż 54 dotyczyły podmiotów spoza sektora bankowego. Łączna wartość nałożonych kar przekroczyła 88,6 mln PLN, przy czym niemal połowa (dokładnie 41,5 mln PLN) przypadła na podmioty spoza sektora bankowego. UOKiK nie ograniczał się przy tym wyłącznie do sankcji finansowych – w swoich decyzjach zobowiązywał przedsiębiorców do wypłaty rekompensat poszkodowanym konsumentom, usunięcia trwających skutków naruszeń, indywidualnego poinformowania konsumentów o zaistniałych nieprawidłowościach oraz publicznej ogłoszenia decyzji.

Analiza zgromadzonego materiału wskazuje, że pomimo implementacji licznych przepisów¹⁶⁹ (mających na celu ochronę interesów konsumentów korzystających z usług kredytowych¹⁷⁰) i wzmocnienia ich pozycji w relacji z kredytodawcą rynek kredytów konsumenckich w Polsce nadal cechuje się wysokim poziomem nadużyć. Nieprawidłowości te mają zróżnicowany charakter i występują zarówno przed zawarciem umowy, jak i w trakcie jej wykonywania. Najczęściej identyfikowane naruszenia dotyczą: niewypełniania obowiązków informacyjnych¹⁷¹, nieprawidłowości w zakresie opłat i prowizji, oraz stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Przyczyny tych nieprawidłowości są wielorakie. Z jednej strony wynikają one z luk i nieprecyzyjnych regulacji prawnych, które umożliwiają instytucjom

167 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

168 Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2020 z dnia 16.09.2020.

169 Mowa tu chociażby o ustawie o kredycie konsumenckim, ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2015, poz. 1357 z późn. zm.

170 Dotyczyły one zarówno kosztów kredytów konsumenckich, jak i uregulowania statusu instytucji pozabankowych udzielających kredytów konsumenckich.

171 Część nieprawidłowości w tej kategorii można utożsamiać z *missellingiem*.

finansowym stosowanie praktyk naruszających interesy konsumentów. Z drugiej zaś przyczyną występowania nieprawidłowości jest chęć osiągania przez instytucje finansowe ponadprzeciętnych zysków. Istotnym problemem na rynku kredytów konsumenckich w tym zakresie mogą być omówione przypadki nieobniżania całkowitego kosztu pożyczki proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy w przypadku dokonania wcześniejszej częściowej lub całkowitej spłaty kredytu, nieprawidłowe wskazywanie całkowitej kwoty kredytu czy stosowanie wysokich opłat i prowizji za nieterminową spłatę zobowiązań.

Konsekwencje tych praktyk są szczególnie dotkliwe dla konsumentów, prowadząc do naruszenia ich praw, godzenia w dobre obyczaje, normy etyczne, rzetelność, uczciwość. W dłuższej perspektywie negatywnie wpływają na funkcjonowanie i wiarygodność rynku kredytowego jako całości.

Instytucje odpowiedzialne za ochronę konsumentów, w szczególności Rzecznik Finansowy oraz UOKiK, realizują szereg działań mających na celu zabezpieczenie interesów klientów firm pożyczkowych. Analiza decyzji i danych zawartych w raportach oraz sprawozdaniach ww. instytucji wskazuje na zapewnienie wsparcia dla osób dotkniętych nadużyciami ze strony kredytodawców. Mimo podjętych inicjatyw skala nadużyć na rynku kredytów konsumenckich nie ulega istotnemu zmniejszeniu. Przed kredytodawcami, kredytobiorcami, ustawodawcą oraz organami ochrony konsumentów stoi zatem wyzwanie opracowania jeszcze skuteczniejszych środków, które przyczynią się do ograniczenia nielegalnych praktyk na tym rynku. W tym kontekście kluczowe będą: wdrożenie bardziej efektywnych regulacji prawnych, intensyfikacja działań nadzorczych, poprawa edukacji finansowej konsumentów w nadchodzących latach.

Pewne nadzieje na poprawę sytuacji na rynku kredytów konsumenckich w Polsce i Unii Europejskiej już widać. Świadczy o tym zainicjowany kilka lat temu proces aktualizacji zasad udzielania tych kredytów, który znalazł odzwierciedlenie w nowej dyrektywie (CCD2)¹⁷², która została finalnie przyjęta 18 października 2023 r., a w przyszłości¹⁷³ zostanie wdrożona przez państwa członkowskie do krajowych przepisów. Nowa Dyrektywa 2023/2025 wprowadza szereg zmian mających na celu wzmocnienie ochrony konsumentów, dostosowując przepisy do wymogów współczesnej cyfrowej gospodarki. Ustanawia ona nowe ramy prawne dla umów o kredyt konsumencki. Zmiany wprowadzone przez CCD2 obejmują m.in.

172 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE, Dz. Urz. UE L 2225.

173 Państwa członkowskie UE zostały zobligowane do przyjęcia i publikacji do 20 listopada 2025 r. przepisów niezbędnych do implementacji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającą dyrektywę 2008/48/WE (art. 48 CCD2). Dyrektywa 2023/2225 wprowadza szereg zmian mających na celu wzmocnienie ochrony konsumentów, dostosowując przepisy do wymogów współczesnej cyfrowej gospodarki. Ustanawia ona nowe ramy prawne dla umów o kredyt konsumencki, które mają być stosowane w państwach członkowskich, co pociąga za sobą znaczące konsekwencje zarówno dla kredytobiorców, jak i instytucji finansowych.

wprowadzenie górnych limitów kosztów kredytów oraz wymogi zapewnienia przez kredytodawców i pośredników dokładnej i jasnej informacji o produktach kredytowych. Dyrektywa 2023/2225 wprowadza znaczące zmiany w obecnym systemie kredytu konsumenckiego, koncentrując się na zwiększonej ochronie konsumenta poprzez dokładne oceny zdolności kredytowej, jak również surowsze regulacje dotyczące reklamy¹⁷⁴.

Podsumowując, skuteczna ochrona konsumentów na rynku kredytów konsumenckich wymaga nie tylko precyzyjnych i nowoczesnych regulacji prawnych, ale również ich konsekwentnego egzekwowania oraz szeroko zakrojonej edukacji i podnoszenia standardów etycznych w działalności instytucji finansowych. Tylko takie kompleksowe podejście może ograniczyć skalę nadużyć i przywrócić zaufanie do rynku kredytowego.

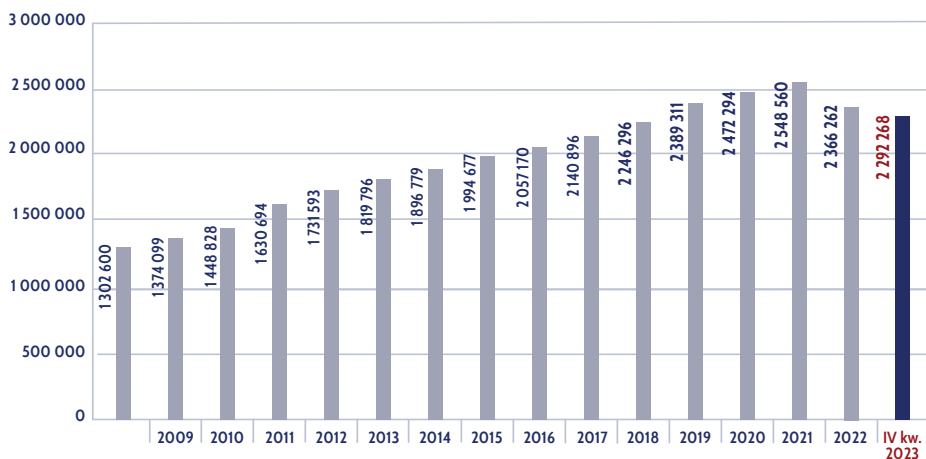
174 <https://bankoweabc.pl/2024/07/08/dyrektywa-o-kredycie-konsumenckim-ccd2/> (dostęp: 23.11.2024).

Rozdział III

Naruszenia interesu konsumenta na rynku kredytów hipotecznych

1. Analiza przyczyn nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych

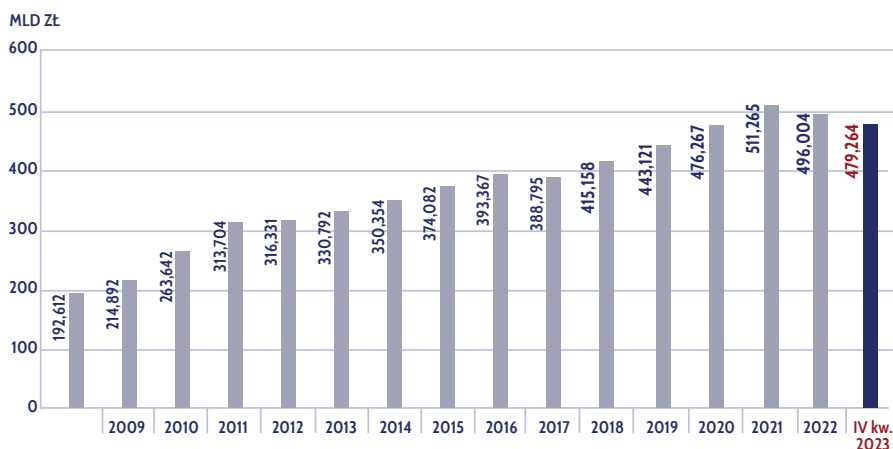
Jak wskazuje ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych, rynek ten w Polsce charakteryzował się wyraźnym trendem wzrostowym w latach 2008–2021, co potwierdzała rosnąca liczba czynnych umów o kredyt mieszkaniowy (patrz rysunek 2) oraz wzrost całkowitej kwoty zadłużenia z tego tytułu (patrz rysunek 3)¹.



Rysunek 2. Liczba czynnych umów o kredyt mieszkaniowy w Polsce w latach 2008–2023

Źródło: Raport Amron-Sarfin, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych...*

¹ Jak wskazuje raport, liczba czynnych umów o kredyt mieszkaniowy wzrosła z 1 303 tys. w roku 2008 do prawie 2 549 tys. w roku 2021, natomiast całkowity stan zadłużenia z tytułu kredytów mieszkaniowych wzrósł z 193 mld zł w roku 2008 do 511 mld zł w roku 2021, patrz szerzej Raport Amron-Sarfin, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości*, raport 1/2024, <https://www.amron.pl/strona.php?tytul=raporty-amron-sarfin> (dostęp: 10.09.2024).



Rysunek 3. Całkowity stan zadłużenia z tytułu kredytów mieszkaniowych w Polsce w latach 2008–2023

Źródło: Raport Amron-Sarfin, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych...*

Tabela 4. Wartość i liczba nowo udzielonych kredytów mieszkaniowych w Polsce

Okres	Liczba	Wartość w mld PLN
IV kw. 2021	63 918	22,453
I kw. 2022	47 767	16,932
II kw. 2022	38 398	13,536
III kw. 2022	21 218	7,007
IV kw. 2022	18 932	6,169
I kw. 2023	21 968	7,471
II kw. 2023	30 798	11,3
III kw. 2023	40 749	15,843
IV kw. 2023	68 860	28,148
I kw. 2024	64 504	26,875
II kw. 2024	45 434	19,118
III kw. 2024	45 897	19,315
IV kw. 2024	46 826	19,866

Źródło: Raport Amron-Sarfin, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych...*

Jednak w latach 2022–2023 nastąpiło silne załamanie akcji kredytowej², widoczne w gwałtownym spadku liczby nowo udzielonych kredytów mieszkaniowych – z poziomu 60 tys. kwartalnie w 2021 r. do ok. 13–18 tys. kwartalnie w 2022 r. i na początku 2023 r. Dopiero w drugiej połowie 2023 r. rynek odnotował dynamiczne odbicie, przekraczając ponownie 60 tys. udzielonych kredytów w IV kwartale 2023 r., a w 2024 r. obserwowana jest stabilizacja na poziomie ok. 45 tys. nowych kredytów kwartalnie (patrz tabela 4)³.

Wzrost popularności kredytów hipotecznych na polskim rynku, zwłaszcza w początkowych latach, wynikał zarówno z czynników pośrednich, jak i bezpośrednich. Do czynników pośrednich należy zaliczyć ogólny wzrost popytu gospodarstw domowych na kredyty hipoteczne, który był efektem kilku zjawisk społecznych i ekonomicznych. Jednym z nich było wejście na rynek pracy pokolenia wyżu demograficznego, chcących nabyć własne mieszkanie. Kolejnym czynnikiem była intensyfikacja emigracji zarobkowej, co doprowadziło do napływu znacznych środków finansowych, które w dużej mierze były przeznaczone na zaspokojenie potrzeb mieszkaniowych⁴. Sytuacja na rynku finansowania nieruchomości była również wspierana przez wysoką koniunkturę gospodarczą, która przyczyniała się do kilku pozytywnych zmian na rynku pracy i wynagrodzeń. W szczególności koniunktura ta doprowadziła do spadku stopy bezrobocia⁵, co zwiększyło stabilność dochodową wielu gospodarstw domowych, a tym samym poprawiło ich zdolność kredytową. Dodatkowo, wzrost dochodu gospodarstw domowych⁶, będący efektem rozwoju gospodarczego, umożliwił większej liczbie osób zaciąganie kredytów hipotecznych.

Z kolei czynniki bezpośrednie, związane z atrakcyjnością ofert kredytowych, obejmowały m.in. znaczący spadek podstawowych stóp procentowych ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej (RPP), których poziom obniżył się do kilku

- 2 Przyczyną tego były m.in. gwałtowne podwyżki stóp procentowych, zaostrzenie wymogów regulacyjnych oraz pogorszenie dostępności kredytów dla gospodarstw domowych, patrz szerzej *Rynek kredytów mieszkaniowych czeka kolejny chudy rok*, <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Rynek-kredytow-mieszkaniowych-czeka-kolejny-chudy-rok-8496362.html> (dostęp: 10.05.2025). Przyczyną było m.in. uruchomienie programu „Bezpieczny Kredyt 2%” oraz obniżki stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, patrz szerzej *ibidem*.
- 3 Przyczyną tego były m.in. gwałtowne podwyżki stóp procentowych, zaostrzenie wymogów regulacyjnych oraz pogorszenie dostępności kredytów dla gospodarstw domowych, patrz szerzej *ibidem*.
- 4 <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Emigracja-i-starzenie-wplyna-na-rynek-nieruchomosci-2293652.html> (dostęp: 23.11.2024).
- 5 Stopa bezrobocia rejestrowanego spadła w ciągu 5 lat o połowę z poziomu ok. 20,6% (styczeń 2004 r.) do ok. 9,5% (grudzień 2008 r.), patrz <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/stopa-bezrobocia-rejestrowanego-w-latach-1990-2024,4,1.html> (dostęp: 23.11.2024).
- 6 Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w gospodarce narodowej wzrosło w ciągu 5 lat o ok. 30% z poziomu 2 289,57 PLN (2004 r.) do 2 943,88 PLN (2008 r.), patrz <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/przecietne-miesieczne-wynagrodzenie-w-gospodarce-narodowej-w-latach-1950-2023,2,1.html> (dostęp: 23.11.2024).

procent⁷. Taka zmiana miała kluczowe znaczenie dla obniżenia kosztów kredytów hipotecznych, co dodatkowo zachęcało konsumentów do ich zaciągania.

Szybki wzrost na rynku kredytów mieszkaniowych spowodował, że stały się one główną pozycją portfela kredytowego oraz aktywów banków, które w tym czasie zaczęły walczyć o klienta (szczególnie w okresie największego boomu na tym rynku w latach 2006–2008) do tego stopnia, że część banków brała na siebie znaczne ryzyko kredytowe, udzielając kredytów na bardzo liberalnych zasadach⁸. Z czasem jednak regulator rynku zaczął ograniczać to ryzyko kredytowe, wprowadzając określone normy dla wskaźników ostrożnościowych (LTV, DTI) czy wagi ryzyka⁹.

Boom na rynku kredytów hipotecznych miał w Polsce ścisły związek z rozpowszechnieniem się kredytów w walutach obcych. Warto w tym miejscu wyjaśnić, że możemy tu mieć do czynienia z czterema głównymi rodzajami kredytów, którymi są:

1. kredyt złotowy¹⁰,
2. kredyt walutowy¹¹,
3. kredyt waloryzowany (indeksowany) kursem waluty obcej¹²,

7 Stopa referencyjna NBP spadała systematycznie na przestrzeni lat z poziomu 24% (luty 1998 r.) do 5% (grudzień 2008 r.), patrz <https://nbp.pl/podstawowe-stopy-procentowe-archiwum/> (dostęp: 23.11.2024).

8 Chodzi m.in. tutaj o wysoki udział w sprzedaży kredytów LTV (relacja wartości pozostającego do spłaty kredytu o wartości nieruchomości, na które ustanowiono hipotekę będącą zabezpieczeniem kredytu), nadmierne wydłużone okresy spłaty, przyjmowanie do wyliczania zdolności kredytowej zbyt niskich kosztów utrzymania, niedostosowanie DTI (wskaźnik określający maksymalne, bezpieczne obciążenie budżetu gospodarstwa domowego spłatą kredytu) do faktycznej sytuacji dochodowej kredytobiorców, przełamywanie ocen scoringowych oraz niedoszacowanie ryzyka stopy procentowej, patrz NBP, *Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2017 r.*, Warszawa 2018, s. 342; G. Brudziński, *Banki i polityka makroostrożnościowa*, <https://bank.pl/wp-content/uploads/2013/02/bank.2013.02.013-015.pdf> (dostęp: 23.11.2024).

9 Normy te, choć wprowadzone poprzez kolejne regulacje, zostały wprowadzone zbyt późno, ponieważ przyczyniły się do nagromadzenia w bankowych portfelach kredytów hipotecznych posiadających różne ryzyka i pojawienia się określonych problemów.

10 Kredyt udzielany w walucie polskiej (PLN), w którym kredytobiorca dokonuje spłaty rat kapitałowo-odsetkowych również w walucie polskiej (PLN), zwracając bankowi sumę nominalną udzielonego kredytu (kapitału) wraz z odsetkami oraz ewentualnie innymi opłatami i prowizjami (zob. Rzecznik Finansowy, *Raport: Analiza prawna wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach kredytów indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami*, Warszawa 2016 r., https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Kredyty_walutowe_raport_RF_2016.pdf (dostęp: 6.05.2021).

11 Kredyt udzielany w walucie innej niż krajowa – w praktyce rynku polskiego, najczęściej w euro lub we franku szwajcarskim (CHF) – w którym kredytobiorca dokonuje spłaty rat kapitałowo-odsetkowych również w walucie obcej, zwracając bankowi sumę nominalną udzielonego kredytu (kapitału) wraz z odsetkami oraz ewentualnie innymi opłatami i prowizjami (zob. Ibidem).

12 Kredyt udzielany w walucie polskiej (PLN), przy czym na dany dzień (najczęściej dzień uruchomienia kredytu), kwota kapitału kredytu (lub jej część) przeliczana jest na walutę obcą (według bieżącego kursu wymiany waluty), która to kwota stanowi następnie podstawę

4. kredyt denominowany w walucie obcej¹³.

Popularność zaciągania kredytów walutowych wynikała z następujących przyczyn¹⁴:

1. duży dysparytet stóp procentowych pomiędzy naszym krajem a innymi państwami, co powodowało że koszty kredytu złotowego były znacznie wyższe niż koszty kredytu w obcych walutach¹⁵;
2. wzrastający optymizm konsumencki związany ze stopniową poprawą sytuacji materialnej społeczeństwa, potęgowany umacnianiem się rodzimej waluty oraz perspektywą przystąpienia do strefy euro;
3. wysokie koszty najmu mieszkania, które były wyższe od kosztów obsługi kredytu, zwłaszcza walutowego.

Przyczyn ekspansji kredytów walutowych można by wymienić więcej. Na przykład raport Najwyższej Izby Kontroli dotyczący oceny praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym wskazuje na inne czynniki, tj.¹⁶:

1. nieskuteczne procedury kontroli ryzyka walutowego,
2. brak regulacji ograniczających przyrost kredytów objętych ryzykiem walutowym,
3. liberalne procedury kredytowe w bankach,
4. nieskuteczny system ochrony konsumentów.

Współczesne zjawisko zadłużenia gospodarstw domowych, zwłaszcza w zakresie kredytów hipotecznych, jest wieloaspektowym problemem, który niejednokrotnie prowadzi do nieprzewidzianych konsekwencji finansowych. Warto szczególnie podkreślić, że silna potrzeba posiadania własnego mieszkania, stanowiąca jeden z głównych motywów do zaciągania kredytów hipotecznych, była powodem, dla którego konsumenci decydowali się na zawieranie umów kredytowych indeksowanych lub denominowanych w walutach obcych. Kredyty te były często postrzegane jako atrakcyjna alternatywa dla kredytów złotowych, zwłaszcza w okresie

ustalania wysokości rat kapitałowo-odsetkowych. Wysokość kolejnych rat kapitałowo-odsetkowych określana jest zatem w walucie obcej, ale ich spłata dokonywana jest w walucie polskiej, po przeliczeniu według kursu wymiany walut na dany dzień (najczęściej na dzień spłaty), ibidem.

13 Kredyt, którego wartość wyrażona została w umowie w walucie obcej (innymi słowy. bank umówił się z kredytobiorcą na pożyczanie mu określonej kwoty w walucie obcej), ale uruchomiony został w walucie polskiej, a kredytobiorca dokonuje spłaty rat kapitałowo-odsetkowych również w walucie polskiej, po przeliczeniu według kursu wymiany walut na dany dzień (najczęściej na dzień spłaty). Kredytobiorca zwraca bankowi sumę nominalną udzielonego kredytu (kapitał) stanowiącą określoną równowartość waluty obcej, w zależności od bieżącego kursu wymiany walut, wraz z odsetkami oraz ewentualnie innymi opłatami i prowizjami, ibidem.

14 Związek Banków Polskich, *Biała księga kredytów frankowych w Polsce*, Warszawa 2015, https://zbp.pl/getmedia/cbe82b36-9309-4287-9df8-275810bbbedc/BIAA_OST_2_4_marca_2015_small__1 (dostęp: 10.05.2021), s. 8.

15 Dla przykładu w 2005 r. oprocentowanie kredytu mieszkaniowego w wysokości 250 tys. zł, zaciągniętego na 30 lat w złotych wynosiło ok. 5,3%, w euro: 3,1%, a we frankach szwajcarskich: 1,8%, patrz więcej Związek Banków Polskich, *Biała księga kredytów*, s. 8.

16 Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Ochrona praw konsumentów*, P/17/111/KBF.

niskich stóp procentowych w krajach, których waluty były wykorzystywane w takich umowach.

Gwałtowny rozwój rynku kredytów wyrażony w walutach obcych przypadał na lata 2005–2008 i wynikał z bardzo dobrej koniunktury gospodarczej, jaka panowała w latach 2004–2008, oraz obserwowanej w tym okresie tendencji do aprecjacji złotego¹⁷. Okres boomu kredytowego wykorzystały banki, które w pogoni za udziałem w rosnącym rynku i maksymalizacją wyniku sprzedażowego – nie skupiały się na wyjaśnieniu wszystkich ryzyk, jakie wiążą się z zaciągnięciem tego typu produktów finansowych. Mowa tu w szczególności o ryzyku walutowym, które zmateriałizowało się w wyniku decyzji Szwajcarskiego Banku Narodowego z 15 stycznia 2015 r. o porzuceniu polityki obrony minimalnego kursu wymiany euro wobec franka szwajcarskiego. Fakt ten spowodował, że nastąpiła również deprecjacja złotego wobec franka szwajcarskiego i euro, która doprowadziła do sytuacji powiększenia się długu u kredytobiorców, pomimo wieloletniej obsługi kredytu. W tym momencie spełnił się czarny scenariusz, który obnażył wiele nieprawidłowości związanych z udzielaniem kredytów walutowych, których skutki ciągną się do dziś.

Problem ten ujawnił niedociągnięcia w obszarze edukacji finansowej konsumentów oraz niewłaściwych praktyk stosowanych przez banki. Jak wynika z doniesień Rzecznika Finansowego, niektóre osoby, które chciały zaciągnąć kredyt hipoteczny w polskiej walucie, napotykały na odmowy ze względu na brak wystarczającej zdolności kredytowej. Z kolei banki często sugerowały, że kredyt w obcej walucie będzie rozwiązaniem umożliwiającym uzyskanie finansowania. Część kredytobiorców, mimo braku pełnej świadomości (niedostrzegania lub niedoceniań) ryzyka walutowego, na fali popularności kredytów walutowych¹⁸, podejmowała decyzję o wzięciu na siebie tego ryzyka, wybierając kredyty denominowane lub indeksowane do waluty obcej, na przykład franka szwajcarskiego. Często przekonani o stabilności tej waluty, uznawanej wówczas za bezpieczną i mało podatną na wahania kursowe, nie dostrzegali potencjalnych zagrożeń związanych z jej używaniem¹⁹.

2. Analiza umów kredytów hipotecznych pod kątem niedozwolonych zapisów

Rozpoczynając analizę wydanych decyzji Prezesa UOKiK w zakresie kredytów hipotecznych, warto przyrzeć się podstawom prawnym umów kredytów waloryzacyjnych (indeksowanych) do waluty obcej. Istotne jest zrozumienie, jakie przepisy

17 Rzecznik Finansowy, *Raport: Analiza prawna wybranych postanowień...*

18 Vide kampanie „Pozwólcie nam ryzykować”, „Chcę mieć wybór”, „Pozwólcie Polakom decydować”, wspierane także opiniami wielu polityków, sprzeciwiających się wówczas uregulowaniu tej kwestii, w tym zwłaszcza wydania zakazu udzielania konsumentom kredytów walutowych.

19 Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Ochrona praw konsumentów*, P/17/111/KBF.

regulują te umowy oraz jakie stanowisko w tej sprawie zajmują instytucje takie jak Związek Banków Polskich (ZBP).

Kodeks cywilny w sposób jednoznaczny określa możliwość umownej waloryzacji zobowiązania cywilnego, którego rodzajem jest umowa o kredyt walutowy. Prawo bankowe w Polsce przewiduje umowy kredytowe denominowane lub indeksowane w walutach obcych. Prawo bankowe w Polsce opisuje wyraźnie zasady dotyczące tego, w jaki sposób i w jakich terminach należy ustalić kursy wymiany walut. Na tej podstawie wyliczana jest kwota kredytu i rata kapitałowo-odsetkowa.

Istnienie kredytów walutowych jednoznacznie przewiduje także Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi.

Kredyty walutowe znajdują swoje oparcie w art. 358¹ par. 2 Kodeksu cywilnego, który przewiduje umowną waloryzację. Strony umowy mają możliwość ustalenia waloryzacji kredytu za pomocą miernika wyrażonego w walucie obcej. Także obowiązujące przepisy Prawa bankowego przewidują, że jednym z elementów umowy kredytowej w przypadku umów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska są szczegółowe zasady określania sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut, na podstawie którego w szczególności wyliczana jest kwota kredytu, jego transz i rat kapitałowo-odsetkowych oraz zasad przeliczania na walutę wypłaty albo spłaty kredytu. Ponadto w przypadku umowy o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska, kredytobiorca może dokonywać spłaty rat kapitałowo-odsetkowych oraz dokonać przedterminowej spłaty pełnej lub częściowej kwoty kredytu bezpośrednio w tej walucie, a bank nie może uzależnić wykonania przez kredytobiorcę tego uprawnienia od wprowadzenia dodatkowych ograniczeń, w szczególności nie może zobowiązać kredytobiorcy do nabywania waluty przeznaczonej na spłatę rat kredytu, jego całości lub części, od określonego podmiotu. Z powyżej zacytowanych przepisów wyraźnie wynika dopuszczenie przez prawo kredytów denominowanych/indeksowanych do waluty innej niż waluta polska i takie rozwiązanie stanowi element umowy kredytu i tym samym nie pozbawia takiej umowy charakteru umowy kredytu²⁰.

Rzecznik Finansowy wskazuje jednak, że w przypadku umów zawartych przed 26 sierpnia 2011 r. przepisy prawne nie przewidywały możliwości udzielania kredytów waloryzowanych do walut obcych z uwagi na brak obowiązywania ustawy antyspreadowej. Ustawa ta weszła w życie dopiero w 2011 r., wprowadzając regulacje mające na celu ograniczenie ryzyka walutowego dla kredytobiorców. Przed jej uchwaleniem prawo bankowe nie odnosiło się wprost do konstrukcji umów kredytowych denominowanych lub indeksowanych w walutach obcych. W wyniku tego brakowało precyzyjnych regulacji, które jasno określałyby zasady dotyczące ustalania kursów wymiany walut w takich umowach. W praktyce oznaczało to, że

20 Związek Banków Polskich, *24 prawdy o kredytach walutowych*, [za:] Rzecznik Finansowy, *Raport: Analiza prawna wybranych postanowień...*

banki mogły określać własne zasady dotyczącego tego, w jaki sposób i w jakich terminach należy ustalać kursy wymiany walut, co wprowadzało pewną dowolność i niejednoznaczność²¹.

Poglądów na temat legalności zawierania umów kredytowych denominowanych i indeksowanych do walut obcych jest rzeczywiście wiele, a dyskusja na ten temat trwa od wielu lat. W kontekście rozwoju rynku kredytowego, a także rosnącego zainteresowania kredytami walutowymi, temat ten stał się przedmiotem licznych analiz prawnych i wypowiedzi przedstawicieli różnych instytucji, które poniżej zostaną przytoczone.

Profesor E. Łętowska²² kategorycznie stwierdziła, że postępowanie banków nie tylko było niemoralne²³, ale też niezgodne z prawem. Według niej udzielanie kredytów było niezgodne ze standardem konsumenckiego prawa UE²⁴. Odmienne zdania jest C. Stypułkowski²⁵, który stawia pytanie, „gdzie były – zwłaszcza w latach 2003–2008 – władze państwowe, prawnicy i sędziowie zaciągający te kredyty, organy państwa odpowiedzialne za przestrzeganie prawa w Polsce oraz instytucje chroniące interesy konsumentów?”, wskazując, że ówczesny prezes UOKiK i klub parlamentarny rządzącej wówczas (a także obecnie) partii wzywali do nieograniczenia udzielania wspomnianych kredytów, gdyż naruszałoby to podstawowe interesy konsumentów i ograniczyłoby zakup własnego mieszkania przez konsumentów²⁶.

Konsument, którzy zawarli z instytucjami finansowymi umowę o kredyt indeksowany i denominowany w walutach obcych, od dawna podnoszą kwestię, że tak naprawdę kredyt, który został im wypłacony to faktycznie udzielone im kredyty miały charakter złotowy, ponieważ banki wypłacały środki w złotych. Rodzi

21 Ibidem.

22 Profesor E. Łętowska, specjalistka w zakresie prawa cywilnego, konstytucyjnego, administracyjnego oraz praw człowieka, profesor nauk prawnych, była rzecznik praw obywatelskich, sędzia Naczelnego Sądu Administracyjnego i Trybunału Konstytucyjnego.

23 Według prof. Łętowskiej niemoralne jest stworzenie iluzji, aby skłonić jakąś osobę do nieostrożnego zadysponowania swoim mieniem. Niemoralne jest również to, że banki podnosiły koszty kredytów w PLN, aby te kredyty prezentowały się mniej atrakcyjnie oraz nie informowały kredytobiorców (albo udawały, że go informowały) o ryzyku walutowym w umowach kredytów hipotecznych, patrz więcej *Ewa Łętowska: Kto pyta, nie błądzi. Polemika z prof. Balcerowiczem*, <https://www.rp.pl/Opinie/304069897-Ewa-Letowska-Kto-pyta-nie-bladzi-Polemika-z-prof-Balcerowiczem.html> (dostęp: 11.05.2021).

24 Według prawa UE w umowach konsument–profesjonalista iluzja informacji przy formalnym pozorze jej udzielenia w umowie tworzy klauzule abuzywną (dyrektywa 93/13), patrz więcej *ibidem*.

25 C. Stypułkowski jest prezesem mBanku i doktorem prawa.

26 Co więcej, jak podkreśla C. Stypułkowski, z biegiem czasu pojawiały się regulacje ustawowe, które deregulowały postanowienia tych umów, jak np. wspomniana wcześniej tzw. ustawa antyspreadowa z 2011 r., która umożliwiała kredytobiorcom spłatę kredytów bezpośrednio w walucie, co której były indeksowane/denominowane, patrz więcej *Cezary Stypułkowski: Jeszcze raz o frankach*, <https://www.rp.pl/Opinie/304189944-Cezary-Stypulkowski-Jeszcze-raz-o-frankach.html> (dostęp: 11.05.2021).

to u niektórych podmiotów podejrzenie, że aprecjacja walut obcych miała być dla banków czystym zyskiem, który miał powstać w momencie deprecjacji złotego wobec waluty kredytu²⁷. Wskazuje się przy tym, że pogląd o „nielegalności” podbudowywany jest twierdzeniami o rzekomym ukrywaniu przez banki rzeczywistego ryzyka transakcji oraz rzekomym wprowadzaniem konsumenta w błąd klauzulami abuzywnymi, które m.in. odnoszą się do klauzul indeksacyjnych, informujących, na jakich zasadach bank dokonuje przeliczenia walutowego wysokości zobowiązań kredytowych klienta (dotyczy to przeliczenia przy wypłacie kredytu, jak i ustalaniu rat kapitałowo-odsetkowych)²⁸. W tym kontekście, zdaniem Rzecznika, powstaje pytanie o skutki uznania klauzul waloryzacyjnych za niewiążące kredytobiorców.

Z jednej strony można spotkać się z poglądem, że zawarte umowy w całości mogą być bezwzględnie nieważne. Wydaje się jednak, że taki wniosek byłby zbyt daleko idący i sprzeczny z wolą stron, jaką niewątpliwie była chęć zawarcia umowy kredytowej. Z drugiej strony wydaje się, że tylko niektóre klauzule mogą być przedmiotem kontroli sądu pod kątem ich zgodności, ważności i skuteczności w świetle art. 58 § 1–3 k.c.²⁹ czy też art. 385¹ § 1³⁰ w zw. z art. 385² k.c.³¹ Uznanie,

27 Tymczasem, jak wynika z różnych opinii i analiz, najwyższe zyski banki osiągnęły w pierwszym półroczu 2008 r., kiedy frank był względem złotego najtańszy. Jednak jak wskazuje M. Zieliński, ekonomista z Forum Obywatelskiego Rozwoju, fakt aprecjacji franka nie był dla banków zupełnie obojętny z trzech powodów: 1. Wraz ze wzrostem wartości zobowiązań kredytobiorców rośnie ceteris paribus ryzyko spłaty. 2. Wraz ze wzrostem wartości zobowiązań kredytobiorców rośnie ceteris paribus ryzyko procesowania się przez klientów niechęcych spłacać rosnących rat. 3. Wraz ze wzrostem wartości zobowiązań kredytobiorców rośnie suma bilansowa, co wiąże się z koniecznością utrzymania wyższego kapitału własnego., patrz więcej *Prawdy i nieprawdy w debacie o frankach*, „Rzeczpospolita”, 19.04.2021, <https://www.rp.pl/Opinie/304199897-Prawdy-i-nieprawdy-w-debacie-o-frankach.html> (dostęp: 11.05.2021).

28 Jednak jak wskazuje m.in. C. Stypułkowski, umowy o najdłuższej perspektywie obowiązywania w polskich stosunkach zobowiązaniowych są umowami nazwanymi, które zostały opisane w prawie bankowym, patrz Cezary Stypułkowski: *Jeszcze raz o frankach*.

29 Zgodnie z art. 58 § 1 k.c. Czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzi odpowiednie przepisy ustawy. § 2. Nieważna jest czynność prawna sprzeczna z zasadami współżycia społecznego. § 3. Jeżeli nieważnością jest dotknięta tylko część czynności prawnej, czynność pozostaje w mocy co do pozostałych części, chyba że z okoliczności wynika, iż bez postanowień dotkniętych nieważnością czynność nie zostałaby dokonana.

30 Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c.: „Pozanawianie umowy zawieranej z konsumentem niezgodnie indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny, por. ibidem, art. 385¹ § 1.

31 Zgodnie z art. 385² § 1 k.c. „Oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia oraz uwzględniając umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny”, por. ibidem, art. 385².

iz konkretne klauzule są bezskuteczne lub nieważne, co do zasady nie oznacza bowiem, iż cała umowa jest nieważna (art. 58 § 3 k.c. i art. 385¹ § 2 k.c.³²).

Poza generalną definicją niedozwolonej klauzuli umownej ustawodawca wprowadził również listę przykładowych klauzul, które mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne³³.

Obecnie organem właściwym do sprawowania kontroli wzorców umownych w Polsce jest Prezes UOKiK³⁴. Jego zadaniem jest wydawanie decyzji w sprawach dotyczących uznania postanowień wzorców umowy za niedozwolone, a także zakazywanie ich wykorzystywania przez przedsiębiorców. Zgodnie z przepisami u.o.k.k. Prezes UOKiK, w przypadku uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone (art. 23b u.o.k.k.), nie tylko przytacza jego treść, ale może również wskazać środki, które mają na celu usunięcie trwających skutków naruszenia tego zakazu. W szczególności organ ten może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca z niedozwolonymi postanowieniami, o uznaniu tych postanowień za niezgodne z prawem. Dodatkowo, podmiot ten może być zobligowany do złożenia jedno- lub wielokrotnego oświadczenia, w którym poinformuje o zmianach w umowie lub skutkach uznania postanowienia za niedozwolone (art. 23b u.o.k.k.).

Niezależnie od powyższych poglądów klauzule waloryzacyjne stosowane w umowach kredytowych mogą być przedmiotem badania pod kątem spełnienia przesłanek abuzywności na podstawie obowiązujących przepisów. Wówczas mogą być uznane za rażąco naruszające interesy konsumentów i sprzeczne z dobrymi obyczajami. Należy jednak zaznaczyć, że problem abuzywności to ważny problem i niełatwy do stwierdzenia. Zazwyczaj problem „abuzywności” jest „stwierdzany często dopiero po latach obowiązywania umów w oparciu o zawsze budzące wątpliwości i wysoce ocenne kryterium rażącego naruszenia interesu konsumenta”³⁵. Na dowód można przytoczyć tutaj sprawę rozpatrzoną przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK), która dotyczyła odwołania Deutsche Bank od decyzji UOKiK. 22 marca 2021 r. SOKiK w całości uchylił decyzję Prezesa UOKiK z grudnia 2019 r., w której to stwierdzono, że Deutsche Bank Polska stosuje klauzule niedozwolone (abuzywne) we wzorcach umów kredytów frankowych oraz kredytów denominowanych w euro. W wyniku tej decyzji bank został ukarany karą pieniężną w wysokości 7 mln PLN. SOKiK natomiast podkreślił, że nie widzi podstaw do uznania klauzul zakwestionowanych przez UOKiK za abuzywne. Zauważył, że klienci mieli dostęp do informacji o kursie walutowym na dwa dni przed

32 Zgodnie z art. 385¹ § 2 k.c. „Jeżeli postanowienie umowy zgodnie z § 1 nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie”, *por.* ibidem, art. 385¹ § 2.

33 Patrz ibidem, art. 385³.

34 Nie wyłącza to jednak możliwości dochodzenia przez konsumenta przed sądami powszechnymi uznania za bezskuteczne niedozwolonych postanowień w ramach indywidualnej kontroli postanowień wzorca umowy lub też w ramach postępowania grupowego, gdzie wyrok w takiej sprawie będzie wiązał wyłączenie jego strony.

35 Cezary Stypułkowski: *Jeszcze raz o frankach*.

terminem spłaty, co dawało im możliwość precyzyjnego zaplanowania wysokości płaconej raty kredytu. SOKiK stwierdził, że w jego przekonaniu zapisy uznane za abuzywne są jasne i zrozumiałe, dodając, że nałożona kara była nie tylko niemerytoryczna, ale naruszała zasady wymiaru kary³⁶.

Wyrok SOKiK w sprawie Deutsche Banku, w którym Sąd uchylił decyzję Prezesa UOKiK, miał istotne znaczenie w kontekście innych spraw dotyczących kredytów walutowych. Decyzja ta stanowiła przykład, że nie każde postanowienie umowy może być uznane za klauzulę zakazaną, a każdą sprawę należy rozpatrywać indywidualnie, z uwzględnieniem pełnego kontekstu i wiedzy konsumentów na temat warunków umowy. Warto przytoczyć w tym kontekście słowa byłego Prezesa NBP M. Belki, który zwrócił uwagę, aby pojęcia klauzuli abuzywnej nie nadużywać³⁷, tzn. nie wykorzystywać go jako instrumentalnego argumentu do nagminnej walki z bankami³⁸.

Niezależnie od powyższych rozważań zagadnienie to wymaga dogłębnej analizy, gdyż co chwila pojawia się jakiś problem do rozstrzygnięcia z uwagi na nieprecyzyjne zapisy wynikające z obowiązującego prawa albo nowych doświadczeń, jakie zdarzają się na rynku. Świadczyć mogą o tym kwestionowane postanowienia, nieprecyzyjne i niejednoznacznie określające kwestie abuzywności tzw. klauzul indeksacyjnych, informujących, na jakich zasadach banki dokonywały przeliczenia walutowego wysokości zobowiązań kredytowych klienta (dotyczy to zarówno kwoty uruchomienia kredytu, jak i późniejszych spłat rat kapitałowo-odsetkowych).

W latach 2018–2023 Prezes UOKiK wydał osiem decyzji w tych sprawach dotyczących kredytów walutowych, w których uznał postanowienia wzorców umów za niedozwolone (abuzywne) i zakazał ich dalszego stosowania przez banki. W tych decyzjach Prezes UOKiK stwierdził, że klauzule dotyczące przeliczania waluty w sposób nieprzejrzysty lub niejednoznaczny wprowadzają kredytobiorców w błąd i naruszają ich podstawowe prawa. Dodatkowo, Prezes UOKiK nałożył na te podmioty kary finansowe, których łączna wartość w badanym okresie przekroczyła 143 mln PLN.

36 E. Twarów, *UOKiK przegrał sprawę o klauzule abuzywne*, „Puls Biznesu”, 28.04.2021, <https://www.pb.pl/uokik-przegral-sprawe-o-klauzule-abuzywne-1115173> (dostęp: 11.05.2021).

37 Więcej na temat wypowiedzi M. Belki o kredytach walutowych można znaleźć w: Ł. Wilkowicz, *Belka o kredytach we frankach: Musimy najpierw zapłacić za takie ekscesy prokonsumenckie, by potem szukać złotego środka*, <https://www.gazetaprawna.pl/magazyn-na-week-end/artykuly/8133599,marek-belka-kredyty-we-frankach-frankowicze-bank-centralny.html> (dostęp: 11.05.2021).

38 Warto w tym miejscu przypomnieć sytuację, jaka miała miejsce jeszcze kilkanaście lat temu, gdy organizacje i fora konsumenckie protestowały przeciw pomysłom ograniczania wyboru konsumentom w zakresie kredytów bankowych objętych ryzykiem walutowym, a teraz próbują podważać ww. umowy. Można tu również wskazać postawę Prezesa UOKiK, który wcześniej nie reagował, nie wydał żadnej opinii nt. kredytów frankowych w newralgicznym momencie, gdy tym problemom można było zaradzić! Sam wsparł natomiast akcję „pozwołcie nam ryzykować”!

Jednym z najczęściej zgłaszanych przez konsumentów problemów na rynku kredytów hipotecznych denominowanych lub waloryzowanych do walut obcych jest niewątpliwie kwestia ustalania kursów walutowych oraz rozpiętość między kursem kupna i sprzedaży, czyli tzw. spread walutowy. Jak wskazuje Rzecznik Finansowy, sytuacja staje się niedopuszczalna, „gdy z zapisów umowy nie wynika w żaden sposób, jaka tabela stanowi podstawę ustalania kursów i w jaki sposób kursy sprzedaży i kupna waluty znajdujące się w takich tabelach walut są ustalane. Stawia to bowiem konsumentów w sytuacji bardzo niekorzystnej, gdyż de facto nie mają oni żadnej wiedzy, w jaki sposób ustalone są parametry danej tabeli, a co za tym idzie, w jaki sposób ustalana jest wysokość zobowiązania”³⁹. Z analizy postanowień wydanych przez Prezesa UOKiK wynika, że kredytodawcy często stosują w swoich umowach i aneksach do umów kredytowych niedozwolone postanowienia umowne⁴⁰. Pierwszym budzącym wątpliwości działaniem są niejednoznaczne, niezrozumiałe i niejasne dla konsumentów użyte stwierdzenia, przez co banki mogły ustalać dowolnie pewne parametry spłaty kredytu. Przykładami takich stwierdzeń stosowanymi przez instytucje finansowe i rządzących, które budzą wątpliwości, są takie sformułowania: „rynkowe kursy kupna sprzedaży walut”, „średnie rynkowe kursy”, które nie znajdują odzwierciedlenia w przepisach prawa ani w innych obiektywnych i dostępnych źródłach informacji co prowadzi do sytuacji, w której kredytobiorcy nie mogą zweryfikować, na jakiej podstawie ustalany jest kurs walutowy. Dodatkowo, nawet jeśli banki przedstawiły wyjaśnienia dotyczące ustalania kursów walutowych, nie zawsze były one jasne i precyzyjne. Wiele z kontrolowanych umów nie zawierało informacji, w którym dokładnie źródle, kredytobiorca może znaleźć opublikowane kursy walut obcych, ani jakiego konkretnego serwisu bank używa do ustalania kursów. Niekiedy, jeśli strona internetowa banku została podana do serwisu, to często użytkownik został przekierowany do innej strony i jeszcze w innym języku⁴¹. W związku z tym organ stwierdza, że takie zapisy nie są odpowiednio obudowane wiedzą, którą posiada bank jako profesjonalista, nie mogą być uznane za jednoznaczne i oczywiste dla konsumenta.

W ocenie Prezesa UOKiK nawet jeśli konsumenci mieliby teoretycznie dostęp do danych w systemach transakcyjnych, takich jak Reuters czy innych wskazanych przez bank źródłach, nie są w stanie zweryfikować prawdziwości i poprawności danych prezentowanych przez bank. Taka sytuacja prowadzi do wniosku, że często mamy do czynienia z pozornym sposobem ustalania kursów walutowych. Co równie istotne, instytucje finansowe stosowały różne niejasne i dodatkowe możliwości

39 Rzecznik Finansowy, *Raport: Analiza prawna wybranych postanowień...*

40 Wszystkie przeanalizowane klauzule niedozwolone (abuzywne) znajdują się w załączniku na końcu opracowania tak, aby Czytelnik mógł sięgnąć do zakwestionowanego tekstu (klauzuli) przez Prezesa UOKiK omawianej decyzji.

41 Prezes UOKiK stwierdza, że po wpisaniu reuters.pl użytkownik zostaje przekierowany na stronę anglojęzyczną reuters.com, w której nie są wyświetlone na bieżąco rzeczywiste kursy walut.

dokonywania korekt tabel kursów walutowych, często opierając się na nieznanach wartościach, pojęciach i założeniach, które były trudne do zrozumienia i weryfikacji przez kredytobiorców⁴².

Warto zwrócić uwagę, że banki często regulowały możliwość zmiany pewnych założeń kursów walutowych w sposób, który był niekorzystny dla konsumentów, nie przewidując jednocześnie możliwości dokonania modyfikacji na korzyść kredytobiorcy. Zapisane w umowach postanowienia świadczą o tym, że banki w praktyce nie wskazywały, jakimi kryteriami kierowały się ustalając odchylenia kursu kupna i sprzedaży od kursu bazowego. Rodzi to uzasadnione ryzyko, że kursy walut były i są ustalane przez banki w arbitralny i nieprzewidywalny dla konsumentów sposób, co wprowadza asymetrię informacyjną pomiędzy kredytodawcą i kredytobiorcą. W ocenie Prezesa UOKiK banki, ustalając kursy walut obcych, po których przeliczane są raty kapitałowo-odsetkowe kredytu, muszą opierać się na obiektywnych, dostępnych i możliwych do zweryfikowania przez konsumenta danych. Wskazane kursy walutowe powinny być oparte na przejrzystych i łatwo dostępnych (publicznych) źródłach informacji. Ponadto określenia zawarte w umowach kredytowych powinny być jasne, precyzyjne i najlepiej zdefiniowane. Niestety, jak wynika z praktyki, banki nie dość że opierały się na wewnętrznych ustaleniach dotyczących stosowanej metodologii, to dodatkowo posługiwały się niedookreślonymi pojęciami, które pozostawiały wątpliwości interpretacyjne⁴³. Należy również podkreślić, że przesłanki przewidziane przez instytucje finansowe umożliwiające dokonywanie zmiany wartości spreadu walutowego dotyczyły niekiedy elementów niezwiązanych bezpośrednio z pobieraną przez bank od konsumentów z tego tytułu opłatą.

Co istotne, kwestionowane postanowienia umowne mogły stwarzać możliwość do dokonywania omawianych zmian jedynie w sytuacji, gdy kurs będzie najbardziej korzystny dla banku, pozostawiając konsumenta w niepewności co do tego, czy w przypadku zmiany kursu na jego korzyść bank również dokona odpowiedniej modyfikacji tabeli kursowej. W rezultacie konsumenci nie otrzymują w odpowiednim momencie konkretnej i precyzyjnej informacji na temat tego, w oparciu o które dane bank wyznacza kursy walut. Konsument nie ma również informacji, ile tabel będzie obowiązywać danego dnia, co pozwala w zasadzie na swobodne kształtowanie zadłużenia konsumentów w oparciu o interes ekonomiczny banku. Dodatkowo postanowienia zawarte w umowach (aneksach) nie precyzują, w którym dokładnie momencie (tj. o której dokładnie godzinie) tabela ta jest sporządzana ani kiedy jest publikowana.

Z perspektywy organu konsumenta takie ukształtowanie stosunku prawnego prowadzi do dowolnego kształtowania przez bank kursów walut służących do

42 Obecnie, po nowelizacji ustawy z 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, która weszła w życie w sierpniu 2011 r., istnieje obowiązek informacyjny dotyczący szczegółowych zasad określania przez bank sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut, patrz Ustawa z dnia 29 lipca 2011 r. o zmianie ustawy Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw, Dz.U., nr 165, poz. 984, dalej ustawa antyspreadowa.

43 Przykładowe słowa to „zmiennosc kursów na rynku międzybankowym”, „płynność poszczególnych walut” i „konkurencyjności oferowanych klientom kursów walut”.

spląty rat kredytu oraz uzyskania przez bank dodatkowego wynagrodzenia, wysokości którego ani w chwili zawierania umowy ani w momencie spląty poszczególnych rat kredytu konsument nie jest w stanie w żaden sposób oszacować.

Na mocy kwestionowanych klauzul banki mogły stworzyć i opublikować dowolną liczbę tabel obowiązujących w każdym dniu roboczym, bazujących na danych z systemów transakcyjnych, które nie muszą być danymi aktualnymi.

Wykazane w toku kontroli przez Prezesa UOKiK niedokładności w zakresie przekazywania konsumentom informacji o źródle danych, w jaki sposób oraz w jakim czasie dochodzi do ustalania kursów walut stanowią poważne naruszenie zasad przejrzystości oraz równości stron w umowie kredytowej. W związku z tym, w ocenie Prezesa UOKiK, instytucje finansowe naruszyły podstawowe zasady ochrony konsumentów, wprowadzając ich w stan niepewności co do kształtowania ich rat kapitałowo-odsetkowych, które mają kluczowy wpływ na wysokość ich zobowiązań. Zgodnie z oceną Prezesa UOKiK kwestionowane postanowienia umowne rażąco naruszają interesy konsumentów, wprowadzając nieuzasadnioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Analizowane postanowienia przyznają bankowi uprawnienie do dokonywania arbitralnych, nieprzewidywalnych i dowolnych zmian czynników wpływających na wysokość rat kredytowych, do których spląty zobowiązani są konsumenci. Na koniec warto również wspomnieć, że działania banków odnoszące się do umieszczania w umowach z konsumentami bliżej nieokreślonych zasad ustalania kursów wymiany walut mogą być o tyle zaskakujące, że wymóg ich sprecyzowania regulowała Rekomendacja S (a konkretnie zawarta tam rekomendacja 5.2.2.c⁴⁴) do której banki miały obowiązek dostosować się do 1 lipca 2006 r.⁴⁵

3. Analiza pozostałych nieprawidłowości związanych z kredytami hipotecznymi

Działania Prezesa UOKiK na rynku kredytów hipotecznych stanowiły ważny obszar w zapewnianiu przestrzegania przepisów dotyczących ochrony zbiorowych interesów konsumentów. W latach 2018–2023 kolejnym istotnym problemem, który pojawiał się na tym rynku, były nieprawidłowości związane z opłatami oraz jednostronnymi zmianami warunków umów przez banki. Przykładem naruszeń,

44 Zgodnie z punktem 5.2.2.c Rekomendacji S „W każdej umowie, która dotyczy walutowych ekspozycji kredytowych powinny znaleźć się co najmniej zapisy dotyczące sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut na podstawie którego w szczególności, wyliczana jest wartość rat kapitałowo-odsetkowych”.

45 Komisja Nadzoru Bankowego, *Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2006, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/rekomendacja_s_8566.pdf (dostęp: 6.05.2021).

które zostaną przedstawione, stanowią kwestie związane z mechanizmem ustalania opłat za usługi związane z udzieleniem kredytu hipotecznego, szczególnie w odniesieniu do kredytów denominowanych lub indeksowanych do walut obcych.

Takim naruszeniem interesów (ekonomicznych) konsumenta były opłaty, a dokładniej mechanizm ich ustalania za usługi związane z udzielonym kredytem hipotecznym, które z definicji stanowią zobowiązanie długoterminowe. W jednej z decyzji Prezesa UOKiK zakwestionowane zostały postanowienia umowne, które przyznawały bankowi prawo do ustalania wysokich opłat za wydanie różnych dokumentów związanych z kredytem, takich jak zaświadczenia, oświadczenia, czy historia spłat kredytu. W rzeczywistości często brakowało tych dokumentów w standardowych materiałach przekazywanych konsumentom, co zmuszało klientów do ponoszenia dodatkowych kosztów za ich wydanie. Takim przykładem, który wskazuje Prezes UOKiK, była opłata rzędu 3000 PLN za przygotowanie zestawienia dotyczącego 20-letniego okresu spłaty. Po interwencji Prezesa UOKiK opłata zmniejszyła się ostatecznie do 50 PLN niezależnie od długości okresu⁴⁶.

Prezes Urzędu uznał, że takie praktyki są rażąco nieuczciwe wobec konsumentów i stanowią naruszenie przepisów u.o.k.k. W ocenie organu kontrolującego bank, żądając tak wysokich opłat za dokumenty niezbędne do realizacji umowy kredytowej, wykorzystywał swoją silniejszą pozycję rynkową, wprowadzając rażącą dysproporcję pomiędzy prawami i obowiązkami stron umowy na niekorzyść konsumentów⁴⁷. Dodatkowo, wysokie opłaty za dokumenty mogły skutkować zniechęceniem kredytobiorców do wejścia na drogę postępowania sądowego (lub polubownego), co jeszcze bardziej pogłębiało nierówność stron umowy.

Kolejnym bardzo niebezpiecznym zjawiskiem, które zakwestionował Prezes UOKiK było naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w związku z informowaniem konsumentów – w trakcie wykonywania umowy – o jednostronnej zmianie warunków umowy o kredyt hipoteczny. W przedmiotowej sprawie zmiany miały dotyczyć usunięcia, dodania lub zmiany określonych postanowień umownych zawartych w: Tabeli Opłat i Prowizji, Regulaminie Udzielania Kredytów (Pożyczek) Finansowych, Regulaminie Kredytowania Hipotecznego. Zdaniem organu kontrolowany podmiot (Getin Noble Bank) nie miał do tego prawa, ponieważ podejmowane przez niego działania w istotny sposób ingerowały w podstawowe elementy umów i nabyte przez konsumentów uprawnienia pozostające w związku z możliwym stosowaniem przez ten podmiot o charakterze abuzywnym, o których mowa w art. 385¹ §1 k.c. W ocenie Prezesa zakres planowanych zmian był za szeroki, gdyż „spółka miała zamiar wprowadzić do wykonywanych umów nową procedurę (sposób) kształtowania się kursu kupna i sprzedaży walut obcych wskazanych w Tabelach kursowych Banku, co w przypadku umów o kredyt hipoteczny indeksowany do walut obcych ma fundamentalne znaczenie dla określenia zarówno wysokości salda samego kredytu (a więc zadłużenia kredytobiorcy, zarówno

⁴⁶ UOKiK, *Sprawozdanie z działalności UOKiK – rok 2020*, Warszawa 2021, s. 75.

⁴⁷ Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-9/2020 z dnia 3.08.2020.

początkowego, jak i w trakcie wykonywania umowy), wysokości innych opłat naliczanych w trakcie umowy oraz wysokości każdej z rat spłacanych przez konsumenta w trakcie wykonywania kontraktu [długoterminowego – dop. D.K.]⁴⁸.

Podobny wydzźwięk miały dwie inne decyzje Prezesa UOKiK. Pierwsza z nich odnosiła się do przedsiębiorcy, który jednostronnie zmienił postanowienia dotyczące wysokości opłat za zaświadczenia o historii spłaty kredytów lub pożyczek hipotecznych, pomimo że postanowienia te miały niedozwolony charakter⁴⁹. Natomiast druga decyzja, dotyczyła przedsiębiorcy, który jednostronnie zmienił warunki umowy o kredyt i pożyczkę hipoteczną zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego w zakresie nowych numerów kont do spłaty i obsługi kredytów⁵⁰.

Wybuch pandemii COVID-19 stanowił ogromne wyzwanie dla administracji publicznej. W Polsce oraz w innych krajach podjęto decyzje o wprowadzeniu szeregu restrykcji, w tym czasowego ograniczenia działalności gospodarczej, aby spowolnić rozprzestrzenianie się wirusa. Skutki tych działań miały poważny wpływ na gospodarkę, prowadząc do znaczącego ograniczenia aktywności w wielu branżach. W wyniku lockdownu dochody wielu rodzin uległy zmniejszeniu, a ich zdolność do regulowania zobowiązań kredytowych spadła. W odpowiedzi na trudności spowodowane pandemią w marcu 2020 r. polski rząd przyjął pakiet działań, w tym fiskalnych i monetarnych, znany jako Tarcza Antykryzysowa, mający na celu złagodzenie jej negatywnych konsekwencji. Jednym z tych działań było wsparcie konsumentów w zakresie pomocy czasowego zawieszenia spłaty rat pożyczek lub kredytów hipotecznych w walucie polskiej, zaciągniętego na własne potrzeby mieszkaniowe (tzw. pozaustawowe wakacje kredytowe)⁵¹. Prezes UOKiK w ramach postępowania wyjaśniającego sprawdził 17 banków pod kątem informowania o wakacjach kredytowych, a także ewentualnego utrudniania lub zniechęcania konsumentów do skorzystania z tego rozwiązania. Po wystąpieniach Prezesa Urzędu większość banków zaprzestała praktyk, na które skarżyli się klienci, takich jak straszenie negatywnymi konsekwencjami wynikającymi z wpisu do Biura Informacji Kredytowej czy wymóg składania wniosków o wakacje kredytowe z wyprzedzeniem, co nie było zgodne z obowiązującymi przepisami. Dodatkowo, większość instytucji finansowych wprowadziła możliwość składania wniosków o wakacje kredytowe za pomocą jednego formularza, bez konieczności składania odrębnych wniosków na poszczególne okresy czy raty. Banki, które nie dostosowały się do tych zmian, zostały oskarżone o naruszanie zbiorowych interesów konsumentów. Były to: BNP Paribas Bank Polska, Getin Noble Bank oraz Bank

48 Patrz decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-10/2020 z dnia 23.10.2020.

49 Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-1/2023 z dnia 28.02.2023.

50 Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-2/2023 z dnia 10.03.2023.

51 Rzecznik Finansowy, „Wakacje kredytowe” – podsumowanie problematyki i działań podjętych przez Rzecznika Finansowego, <https://archiwum.rf.gov.pl/wakacje-kredytowe-podsumowanie-problematyki-i-dzialan-podjetych-przez-rzecznika-finansowego/> (dostęp: 30.10.2024).

Pocztowy⁵². Bezprawnie ograniczały one w bankowości elektronicznej możliwość złożenia wniosków o wakacje kredytowe tylko do maksymalnie dwóch lub czterech zamiast ośmiu miesięcy⁵³.

W kolejnej decyzji, dotyczącej DNB Bank Polska SA, Prezes UOKiK stwierdził, że naruszyła ona zbiorowe interesy konsumentów, poprzez działania sprzeczne z dobrymi obyczajami. DNB Bank Polska SA dopuścił się naruszenia polegającego na podwyższeniu oprocentowania kredytów i pożyczek hipotecznych konsumentom, którzy spełnili warunki promocji, mimo że zasilenie konta z innych kont banku także spełniało te warunki, co stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową. Ponadto, bank stosował praktykę podwyższania oprocentowania do końca okresu kredytowania w przypadku nawet jednorazowego niedotrzymania przez konsumentów warunków umowy, co może godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa analiza warunków promocji prowadzi jednak do wniosku, że ich postanowienia były w tym zakresie jasne i precyzyjne – nie zawierały ograniczenia, co do rodzaju rachunków, z których miało być zasilane konto. Dlatego według Prezesa możemy tutaj mówić o braku zachowaniu zasady rzetelności i staranności przez bank ponieważ działanie tego podmiotu to było niezgodne z zawartymi, które zawarł z konsumentami. Uznanie przez bank, że konsumenci nie wypełniają zasad promocji, niosło ze sobą dla nich negatywne konsekwencje w postaci wzrostu wysokości oprocentowania kredytu/pożyczki hipotecznej⁵⁴.

4. Praktyka orzecznicza sądów powszechnych w świetle wyroków sądów apelacyjnych, Sądu Najwyższego oraz orzecznictwa TSUE

Analizując krajobraz prawny i zmiany dotyczące kredytów walutowych, należy pamiętać, że kredyty te były od lat przedmiotem licznych analiz, debat oraz orzeczeń, obejmujących zarówno kwestie systemowe, jak i indywidualne sytuacje kredytobiorców. Warto zauważyć, że problematyka kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty obcej jest niezwykle złożona i trudna do rozwiązania, co uwidacznia się szczególnie w rozbieżnych orzeczeniach sądów powszechnych. Możemy zatem stwierdzić, że niewłaściwe zachowanie jest problemem trudnym do rozwiązania. W szczególności pojawia się kwestia oceny klauzul określających mechanizm indeksacji w umowach kredytów indeksowanych do waluty obcej.

52 UOKiK, *Sprawozdanie z działalności UOKiK – rok 2022*, <https://uokik.gov.pl/sprawozdanie-z-dzialalnosci-uokik-za-2022-rok-dostepne-do-pobrania-w-wersji-cyfrowej> (dostęp: 30.10.2024).

53 Decyzje Prezesa UOKiK nr DOZIK-5/2023 z dnia 28.04.2023, nr DOZIK-2/2023 z dnia 17.01.2023, nr DOZIK-1/2023 z dnia 17.01.2023.

54 Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-8/2018 z dnia 31.12.2018.

Przykładem trudności w rozstrzygnięciu tej kwestii jest niejednoznaczność w ocenie, czy klauzule indeksacji są niezgodne z powodu naruszenia właściwości stosunku prawnego, który przekracza dopuszczalne granice swobody umów, zgodnie z przepisami w art. 353¹ k.c.⁵⁵, czy też można je oceniać jedynie z punktu widzenia nadużycia (abuzywności) (art. 385¹ k.c.)⁵⁶. Kwestię tę ostatecznie rozstrzygnął Sąd Najwyższy⁵⁷.

Pomimo wczesnych opóźnień w tego rodzaju postępowaniach liczba spraw i orzeczeń przed sądami z roku na rok rośnie, biorąc pod uwagę wolumen spraw rozpoznawanych przed sądami powszechnymi. Świadczą o tym statystyki orzeczeń sądów we frankach szwajcarskich. W pierwszym kwartale 2024 r. sądy w Polsce wydały 4,3 tys. wyroków w sprawach z powództwa frankowiczów, wobec 2780 i 955 wyroków wydanych przez sądy odpowiednio w całym 2020 i 2021 r. Warto zauważyć, że w pierwszym kwartale 2024 r. banki wygrały 96 procesów, a kredytobiorcy we frankach szwajcarskich aż 4184⁵⁸. Większość orzeczeń (97% wyroków) stwierdza nieważność umów kredytowych⁵⁹, natomiast 3% stanowią wyroki stanowiące „odfrankowanie” umów⁶⁰.

Liczby te pokazują, że orzecznictwo niezmiennie sprzyja konsumentom. Oczywiście zdarzają się decyzje, które nie leżą w najlepszym interesie pożyczkobiorców; przypadki te należy postrzegać raczej jako pojedyncze anomalie niż jako odejście od ukształtowanej prokonsumenckiej tendencji w orzecznictwie. Niewykluczone, że są one rezultatem prowadzenia spraw przez niedoświadczone podmioty, które oferują obsługę spraw frankowych albo są to przypadki, które nie powinny rzutować na ogólny pozytywny obraz⁶¹. Przykładem jest orzeczenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które całkowicie uchyliło decyzję Prezesa

55 Por. wyroki SA: w Warszawie: z 23.10.2019 r., V ACa 567/18; z 30.12.2019 r., VI ACa 361/18; z 12.02.2020 r., V ACa 297/19; z 19.08.2020 r., VI ACa 345/19; z 25.09.2020 r., VI ACa 332/19; z 16.12.2021 r., V ACa 303/19, w Białymstoku: z 27.01.2022 r., I ACa 256/21, w Katowicach: z 17.01.2022 r., I ACa 136/21.

56 Por. wyrok SA w Warszawie z dnia 24.01.2020 r., V ACa 425/19.

57 Zdaniem SN mechanizm indeksacji jest sprzeczny z naturą umowy kredytu indeksowanego, jeżeli z treści stosunku prawnego nie wynikają obiektywne i weryfikowalne kryteria oznaczenia tego kursu. Postanowienia takie, jeśli spełniają kryteria uznania ich za niedozwolone postanowienia umowne, nie są nieważne, lecz nie wiążą konsumenta w rozumieniu art. 385¹ k.c., wyrok SN z 28.04.2022 r., III CZP 40/22.

58 M. Augustynowicz, *Frankowicze będą zadowoleni – nowe statystyki wskazują na znaczne przyspieszenie sądów w 2024 roku*, 14.06.2024, <https://chf24.pl/frankowicze-beda-zadowoleni-nowe-statystyki-wskazuja-na-znaczne-przyspieszenie-sadow-w-2024-roku/> (dostęp: 31.10.2024).

59 W tej sytuacji klient oddaje bankowi kapitał, a bank zwraca mu wszystkie pobrane raty i opłaty wraz z odsetkami. Banki nie pozostają dłużne wobec takich osób – od jakiegoś czasu żądają zapłaty za bezumowne korzystanie z kapitału.

60 W tej sytuacji mamy do czynienia z przewalutowaniem zobowiązania z franka szwajcarskiego na złote.

61 D. Kubacki, *Interpretacje niedozwolonych postanowień umownych na rynku kredytów hipotecznych obciążonych ryzykiem walutowym*, „Studia Prawno-Ekonomiczne”, nr 126, 2023.

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (DOZIK 9/2018) stwierdzającą, że Deutsche Bank Polska stosował klauzule niedozwolone we wzorcach umów kredytowych do walut obcych⁶². Innym przykładem jest wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z 9 lutego 2022 r., który po raz drugi oddalił pozew zbiorowy w imieniu 1,7 tys. klientów mBanku i stwierdził, że nie ma podstaw do uznania klauzul waloryzacyjnych za bezwzględnie nieważne (co skutkowałoby tzw. odfrankowaniem kredytów) lub do stwierdzenia ich nieważności w całości⁶³. Równie nieoczekiwane jest stwierdzenie Sądu Apelacyjnego zawarte w tym postanowieniu, że klauzula indeksacji została osobiście uzgodniona. Te dwie sprawy niewątpliwie wzbudziły silne emocje wśród dłużników frankowych, nie świadczą jednak o zmianie dotychczasowej prokonsumenckiej doktryny prawnej. Pomóc w tym może poniższe rozumowanie. Przede wszystkim dlatego, że w innych sprawach z udziałem tych samych stron pełnomocnicy kredytobiorców przeważają, stwierdzając nieważność umów kredytowych. Po drugie, decyzje podjęte w pierwszej instancji często podlegają modyfikacji w drugiej instancji i nie mają charakteru ostatecznego⁶⁴.

Istotnym kamieniem milowym w polskim systemie orzecznictwa było orzeczenie TSUE z 2019 r.⁶⁵, które spełniło dwie rzeczy: po pierwsze, przyznało kredytobiorcom we frankach szwajcarskich prawo do kwestionowania umów kredytowych przed sądem; po drugie, jak wskazuje A. Wiewiórowska-Domagalska, wywarło to istotny wpływ psychologiczny, wzmacniając sędziów i promując bezpośrednio stosowanie prawa europejskiego⁶⁶.

Orzeczenie w sprawie państwa Dziubaków miało duże znaczenie, ponieważ TSUE udzielił sądom krajowym wskazówek dotyczących podejmowania decyzji zgodnych z Dyrektywą 93/13. Wchodząc w szczegóły, ww. orzeczenie wskazuje, w jaki sposób można ograniczyć nadużycie klauzuli dotyczącej podstawowego świadczenia stron. Całe orzeczenie sprowadza się do mechanizmu ustalania kursu walutowego, czyli do tabeli kursowej, które zostało uznane za klauzulę niedozwoloną, ponieważ nie spełnia wymogów związanych z przejrzystością. TSUE uznał, że kwestionowana klauzula powinna zostać usunięta z umowy, gdyż nie wiąże ona

62 Sąd orzekł, że sposób ustalania kursu walutowego przez Deutsche Bank Polska jest jasny i zrozumiały, a kara UOKiK była niemerytoryczna i naruszała zasady wymiaru kary, por. wyrok SOKiK z dnia 22 marca 2021 r., XVII AmA 12/19.

63 Za abuzywną sąd uznał klauzulę kursową (odsyłającą do kursu sprzedaży banku), zob. szerzej <https://pl.media.mbank.pl/176668-wazny-wyrok-sadu-w-sprawie-17-tys-kredytobiorcow-umowy-frankowe-obowiazuja> (dostęp: 31.10.2023).

64 Jak wynika z informacji Prezesa ZBP T. Białka, 8 na 10 spraw w sądzie II instancji kończy się zwycięstwem frankowiczów, <https://ostaszewskikredytyfrankowe.pl/frankowicze-kontra-bank-millennium-przegląd-najnowszego-orzecznictwa-sadow-ii-instancji/> (dostęp: 31.10.2023), <https://www.franknews.pl/ugody-nie-dla-frankowiczow-z-deutsche-bank-wyroki-w-sadach-korzystne-dla-kredytobiorcow/> (dostęp: 31.10.2023).

65 Wyrok TSUE z 14 czerwca 2012 r., C-618/10.

66 Co można zaobserwować, porównując, jakie były wyroki przed orzeczeniem TSUE i po nim, zob. szerzej European Financial Congress, *Raport. Konsekwencje prawne, ekonomiczne i społeczne wyroku TSUE w sprawie kredytów „frankowych”*, Sopot 2020.

prawnie klienta. Ustalenie, w jaki sposób można załatać lukę powstałą po wykreśleniu z umowy niedozwolonego postanowienia, było jednym z najważniejszych elementów interpretacji, która ukształtowała się w tej sprawie. Trybunał orzekł w sprawie państwa Dziubaków, że szerokie przepisy, które odnoszą się do ustalonych zasad celnych lub słuszności, nie mogą być wykorzystywane do załatwiania luki. W tym kontekście TSUE uznał, że sądy krajowe nie mogą uzupełniać umowy poprzez zmianę treści takiego warunku, na przykład opierając go na prawie krajowym. Natomiast możliwe jest uzupełnienie umowy na podstawie przepisów dyspozytywnych, ale tylko wtedy, gdy jest to niezbędne w celu utrzymania umowy w mocy, gdyby jej unieważnienie mogło rodzić niekorzystne konsekwencje dla konsumenta lub innych przepisów mających zastosowanie, o ile strony umowy wyrażą na to zgodę⁶⁷. Co więcej, jeżeli umowa kredytu nie może dalej obowiązywać bez tego postanowienia, należy stwierdzić jej bezwzględną nieważność⁶⁸.

Badanie późniejszych orzeczeń TSUE, które zapadły w kwestii ww. umów, sugeruje, że ma to związek z zapewnieniem pełnego wdrożenia praw konsumentów. W tym miejscu warto przywołać orzeczenie TSUE w sprawie przedawnienia roszczeń wynikających z umów kredytowych podpisanych w okresie boomu⁶⁹ i zawierających niedozwolone klauzule umowne. W tej sprawie Trybunał podtrzymał swoje wcześniejsze orzeczenie⁷⁰, że termin, od którego należy liczyć 10-letni okres przedawnienia roszczeń, następuje nie wcześniej niż w momencie, w którym kredytobiorca powziął wiedzę o nieuczciwym charakterze albo dowiedział się, że jego umowa ma wady prawne⁷¹. Tak naprawdę konsument powinien móc wykorzystać ten czas na odpowiednie przygotowanie i złożenie roszczenia w celu obrony praw przyznanych mu przez dyrektywę, zwłaszcza jeśli chodzi o naprawienie szkody.

Równie fundamentalne znaczenie, co kwestia przedawnienia roszczeń, miało kolejne wydane orzeczenie TSUE w sprawie kwestii wynagrodzenia z tytułu bezumownego korzystania z kapitału pożyczonego udostępnionego przez banki swoim klientom. Orzeczenie to rozstrzygnęło, czy banki mają prawo występować z takim roszczeniem, wskazując jednoznacznie, że uprawnienie to im nie przysługuje. TSUE stwierdził w nim, iż „Prawo Unii nie stoi na przeszkodzie temu,

67 W wyroku TSUE z dnia 2 września 2021 r. C-932/19 zostało wprost wskazane, że w polskim porządku prawnym nie występuje przepis dyspozytywny dający możliwość zamiany nieuczciwego kursu banku.

68 TSUE, *Komunikat prasowy z dnia 8.09.2022. Wyrok Trybunału w sprawach połączonych od C-80/21 do C-82/21*, <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2022-09/cp-220144pl.pdf> (dostęp: 30.09.2022).

69 Trzeba bowiem pamiętać, że większość umów kredytów frankowych została zawarta w latach 2006–2008.

70 Podobne wyroki TSUE zapadły w sprawach od C-776/19 do C-782/19. Podobne stanowisko zostało potwierdzone również przez Sąd Najwyższy w uchwale z 13.01.2022 r., zob. szerzej wyrok SN z 13.01.2022 r., III CZP 61/22.

71 TSUE, *Komunikat prasowy z dnia 8.09.2022. Wyrok Trybunału w sprawach połączonych od C-80/21 do C-82/21*, <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2022-09/cp-220144pl.pdf> (dostęp: 30.09.2022).

by w przypadku uznania umowy kredytu hipotecznego zawierającej nieuczciwe warunki za nieważną, konsumenci żądali od banku rekompensaty wykraczającej poza zwrot zapłaconych rat miesięcznych. Prawo to stoi natomiast na przeszkodzie temu, by banki dochodziły podobnych roszczeń względem konsumentów. Ewentualne uznanie umowy kredytu hipotecznego za nieważną jest skutkiem stosowania nieuczciwych warunków przez Bank. W związku z tym nie można dopuścić ani do tego, by czerpał on korzyści gospodarcze ze swojego niezgodnego z prawem zachowania, ani do tego, by otrzymał odszkodowanie za niedogodności nim wywołane⁷². Ponadto, co jest bardzo ważne dla frankowiczów, Trybunał wskazał, iż „Sąd może zarządzić środek tymczasowy w postaci zawieszenia spłaty rat kredytu w trakcie trwania sprawy o ustalenie nieuczciwego charakteru warunków umowy. (...) Odmowa zawieszenia spłaty rat kredytu w ramach środków tymczasowych, może uczynić, przynajmniej w części, nieskutecznym ostateczne orzeczenie do co nieważności umowy. Orzeczenie to nie prowadziłoby bowiem do przywrócenia sytuacji prawnej i faktycznej, w jakiej konsument znajdowałby się w braku nieuczciwej klauzuli, skoro następnie musiałby on wystąpić z kolejnym powództwem o zapłatę kwot uiszczonych, w toku pierwszego procesu na podstawie unieważnionej umowy. Innymi słowy, skutek restytucyjny wyroku stwierdzającego nieważność umowy nie zostałby w pełni osiągnięty. Doszłoby w ten sposób do ograniczenia skuteczności ochrony przewidzianej w dyrektywie UE Nr 93/13⁷³.

11 grudnia 2023 r. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) wydał kolejne przełomowe orzeczenie, tym razem w sprawie C-756/22, dotyczące roszczeń banków o waloryzację kredytów frankowych. Orzeczenie to jest czwartym rozstrzygnięciem TSUE w tej kwestii i pozbawia banki możliwości domagania się waloryzacji roszczeń, co ma istotne konsekwencje zarówno dla sektora bankowego, jak i konsumentów. W wyroku TSUE stwierdzono, że przepisy art. 6 ust. 1 i art. 7 ust. 1 dyrektywy 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich stoją na przeszkodzie wykładni, zgodnie z którą instytucja kredytowa ma prawo do żądania od konsumenta rekompensaty w postaci sądowej waloryzacji świadczenia, które zostało wypłacone konsumentowi w wyniku zawarcia umowy kredytowej. Oznacza to, że banki nie mogą domagać się dodatkowych kwot, związanych z waloryzacją kapitału kredytu, nawet jeśli doszło do istotnej zmiany siły nabywczej pieniądza po wypłacie kapitału⁷⁴.

Wyrok ten ma kluczowe znaczenie dla dalszego rozwoju spraw frankowych w Polsce, gdzie decyzje TSUE systematycznie wzmacniają ochronę konsumentów i eliminują niekorzystne dla nich praktyki bankowe.

72 Wyrok TSUE z dnia 15 czerwca 2023 r., C-520/21.

73 Ibidem.

74 Wyrok TSUE z dnia 11 grudnia 2023 r., C-756/22.

Podsumowanie

Podsumowując działania UOKiK w zakresie nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych w latach 2018–2023 na rynku finansowym, należy podkreślić, że organ ten wydał 17 decyzji wobec podmiotów z sektora bankowego. W wyniku zakończonych postępowań Prezes UOKiK nałożył kary o łącznej wartości przekraczającej 168 mln PLN. Warto zaznaczyć, że w swoich decyzjach Prezes UOKiK nie ograniczał się wyłącznie do nakładania kar pieniężnych – przedsiębiorstwa zostały również zobowiązane do usunięcia trwających skutków naruszeń, indywidualnego poinformowania konsumentów o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz do publicznego ogłoszenia decyzji organu.

Analiza przeprowadzona w niniejszym rozdziale wskazuje, że problematyka nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych obciążonych ryzykiem walutowym budzi w Polsce istotne kontrowersje zarówno wśród organów konsumentskich, jak i ekonomistów. Z jednej strony, przedstawiciele instytucji takich jak RF czy UOKiK podkreślali, że banki, wprowadzając na rynek kredyty waloryzowane kursem walut obcych, nie zawsze działały zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Wątpliwości dotyczyły w szczególności zgodności konstrukcji umów z definicją kredytu oraz dopuszczalności stosowania klauzul waloryzacyjnych⁷⁵.

Z drugiej strony, mieliśmy poglądy ekonomistów i banków, którzy(-e) argumentowali, że możliwość denominowania lub indeksowania kredytów do waluty obcej było możliwe na podstawie art. 353¹ oraz art. 358¹ § 2 k.c. Zgodnie z art. 358¹ § 2 k.c. „celem i istotą stosowania przez banki w umowach kredytów klauzul waloryzacyjnych była chęć zabezpieczenia się przed zmiennymi czynnikami ekonomicznymi – a w szczególności przed zmianą siły nabywczej pieniądza”⁷⁶. Jednakże takie stanowisko kwestionuje Rzecznik z uwagi na fakt, iż „zabezpieczenie to (waloryzacja świadczenia w sensie ekonomicznym) następowało właśnie poprzez pobieranie odsetek kapitałowych, pełniących funkcję waloryzacyjną, w szczególności jeżeli wziąć pod uwagę, iż w większości wypadków oprocentowanie długoterminowego kredytu ma charakter zmienny”⁷⁷.

Prezes UOKiK w swoich analizach zwracał uwagę na abuzywność niektórych postanowień umownych, w szczególności dotyczących niejasnych zasad ustalania kursów walut oraz spreadów walutowych. Praktyki te umożliwiały bankom uzyskiwanie dodatkowych korzyści kosztem konsumentów, często bez ich pełnej świadomości co do sposobu ustalania wysokości zobowiązania. Problem ten był szczególnie istotny w kontekście obowiązywania Rekomendacji S oraz późniejszych zmian legislacyjnych, które miały na celu zwiększenie przejrzystości i ochrony konsumentów. Zdaniem UOKiK niedopuszczalne jest niejasne określenie

75 Według tych organów zmieniło się to po wejściu w życie w sierpniu 2011 r. (tzw. ustawa antyspreadowa), patrz Ustawa z dnia 29 lipca 2011 r. o zmianie ustawy Prawo bankowe.

76 Rzecznik Finansowy, *Raport: Analiza prawna wybranych postanowień...*

77 Ibidem.

warunków umowy w zakresie metodyki generowania kursów kupna i sprzedaży walut wskazanych w tabelach przeliczania rat kapitałowych i kredytowych.

Niezależnie od poczynionych rozważań problem abuzywności nie jest łatwy do jednoznacznego rozstrzygnięcia. Orzecznictwo sądów powszechnych w Polsce ewoluuje i stopniowo synchronizuje się z wykładnią TSUE, co prowadzi do coraz bardziej prokonsumenckiej interpretacji przepisów. Należy zauważyć, że analiza stanu prawnego oraz wydarzeń w przestrzeni prawnej pozwala zauważyć pogłębienie się procesów ujednolicania i poszerzania prokonsumenckiej interpretacji w polskim oraz unijnym orzecznictwie. Dużą w tym zasługą orzecznictwa TSUE, które opiera się na tej samej aksjologicznie i celowościowo wspólnej osi, a co najważniejsze – wyjaśnia wiele kwestii i ugruntowuje sposób rozstrzygania zagadnień z zakresu kredytów hipotecznych⁷⁸.

Oczywiście problem abuzywności powinien być rozwiązany systemowo. Jednak trzeba uwzględnić z jednej strony możliwość wystąpienia negatywnych skutków ekonomicznych, które mogą powstać w sektorze bankowym, z drugiej zaś, jak powiedział C. Stypułkowski w jednym z wywiadów, trzeba brać pod uwagę, że stwierdzenie abuzywności w stosowanych umowach nie jest łatwe do stwierdzenia – często po latach obowiązywania umowy w oparciu o zawsze budzące wątpliwości i wysoce ocenne kryterium „rażącego naruszenia interesu konsumenta”⁷⁹.

W świetle poczynionych rozważań kluczowe znaczenie mają dalsze doskonalenie regulacji prawnych, intensyfikacja nadzoru oraz podnoszenie poziomu edukacji finansowej konsumentów. Tylko kompleksowe podejście, uwzględniające zarówno aspekty prawne, jak i ekonomiczne, może przyczynić się do poprawy funkcjonowania rynku kredytów hipotecznych oraz skuteczniejszej ochrony interesów konsumentów.

⁷⁸ D. Kubacki, *Interpretacje niedozwolonych postanowień umownych...*

⁷⁹ Cezary Stypułkowski: *Jeszcze raz o frankach*.

Zakończenie

Niniejszy tom monografii stanowi kompleksową ocenę działania regulacji prawnych i mechanizmów ochrony konsumenta na polskim rynku usług finansowych w Polsce w latach 2018–2023. Analiza oparta na decyzjach Prezesa UOKiK oraz literaturze przedmiotu pozwoliła na identyfikację systemowych nieprawidłowości, barier oraz sformułowanie rekomendacji dotyczących przyszłego kształtu ochrony konsumentów w sektorze finansowym. Poniżej syntetycznie podsumowano kluczowe wnioski z każdego rozdziału, odniesiono się do postawionych hipotez oraz wskazano możliwe kierunki dalszych badań.

W rozdziale pierwszym wykazano, że *misselling* oraz inne nieuczciwe praktyki rynkowe to zjawiska o charakterze systemowym, obecne na każdym etapie relacji z klientem – od reklamy, przez sprzedaż, po obsługę posprzedażową i windykację. Brak jednolitej definicji *missellingu* w prawie krajowym i unijnym utrudnia skuteczne przeciwdziałanie temu zjawisku oraz prowadzi do rozbieżności interpretacyjnych. Analiza wydanych decyzji UOKiK oraz przykłady z rynku polskiego potwierdziły, że *misselling* jest poważnym zagrożeniem zarówno dla konsumentów, jak i stabilności rynku finansowego.

Drugi rozdział potwierdził, że asymetria informacji, złożoność produktów oraz przewaga informacyjna kredytodawców są głównymi czynnikami sprzyjającymi nieprawidłowościom. Najczęstsze naruszenia dotyczą niewypełniania obowiązków informacyjnych, stosowania klauzul abuzywnych, nieprawidłowego rozliczania kosztów oraz nieuczciwych praktyk reklamowych. Analiza decyzji Prezesa UOKiK wykazała, że pomimo istnienia i rozwoju regulacji prawnych ochrona konsumenta wciąż bywa niewystarczająca, zwłaszcza w sektorze pozabankowym. Podkreślono, że konieczne jest lepsze działanie nadzoru, prostszy język w umowach oraz realne egzekwowanie kar wobec podmiotów naruszających prawa konsumentów.

Trzeci rozdział pokazał, że zbyt luźna polityka kredytowa, brak przejrzystości warunków umownych oraz stosowanie klauzul niedozwolonych miały negatywny wpływ na sytuację kredytobiorców. Analiza konstrukcji umów kredytowych i praktyk banków ujawniła powszechne stosowanie klauzul abuzywnych, dowolne zmiany warunków umowy oraz brak nieprzejrzystości w ustalaniu kursów walutowych. Działania Prezesa UOKiK oraz kształtujące się orzecznictwo sądów (w tym

orzeczenia TSUE) przyczyniły się do eliminowania klauzul niedozwolonych. Niemniej skala zjawiska pokazuje, że wciąż potrzebne są dalsze działania, w szczególności wzmocnienie nadzoru, oraz ujednolicenie przepisów.

Analiza decyzji Prezesa UOKiK dotyczących praktyk stosowanych przez instytucje finansowe ujawniła dużą skalę tych nadużyć, jak i ich poważny charakter. Rosnąca aktywność UOKiK w obszarze rynku finansowego jest z jednej strony postrzegana jako nowoczesny i szeroki nadzór służący ochronie konsumentów, z drugiej jednak rodzi kontrowersje dotyczące kompetencji, gdyż obszary te zwyczajowo zarezerwowane są dla Komisji Nadzoru Finansowego czy Rzecznika Finansowego. Z relacji ekspertów wynika, że traktowanie inwestorów jako konsumentów może wymagać od regulatora uwzględnienia specyfiki ryzyka związanego z inwestycjami, której ochrona konsumentów w sposób tradycyjny nie obejmuje. Jednocześnie rozbieżne interpretacje przepisów oraz możliwe nakładanie się kompetencji instytucji nadzorczych mogą prowadzić do sporów regulacyjnych i zwiększać niepewność wśród uczestników rynku¹.

Eksperci wskazują też na wyzwania związane z poziomem specjalistycznej wiedzy oraz jakością komunikatów UOKiK, co w niektórych wypadkach prowadzi do merytorycznych nieścisłości i może powodować dezinformację wśród uczestników rynku. Wskazuje się równocześnie na konieczność współpracy między organami nadzoru, która pozwoli uniknąć fragmentaryzacji oraz niespójności systemu ochrony².

Działania Prezesa UOKiK pozostają kluczowe, a jego rola systematycznie rośnie w związku z ograniczeniami indywidualnej ochrony prawnej konsumentów i potrzebą silniejszego nadzoru administracyjnego w warunkach rosnącego złożenia i cyfryzacji rynku finansowego.

Wyniki przeprowadzonych analiz pozwalają stwierdzić, że postawione hipotezy w zdecydowanej większości się potwierdziły:

Najczęstsze nieprawidłowości dotyczą niewypełniania obowiązków informacyjnych, stosowania klauzul abuzywnych oraz oferowania produktów niedostosowanych do potrzeb konsumentów.

Działania Prezesa UOKiK przyczyniają się do poprawy ochrony konsumentów, jednak ich skuteczność jest ograniczona przez istniejące bariery systemowe, zwłaszcza w zakresie egzekwowania decyzji i prewencji.

Zidentyfikowano istotne luki systemowe, w tym asymetrię informacji, złożoność produktów i niedostateczną edukację finansową, które ograniczają efektywność ochrony konsumentów. Wzmocnienie ochrony wymaga zarówno zmian legislacyjnych, jak i intensyfikacji działań edukacyjnych oraz nadzorczych.

W świetle przeprowadzonych analiz zasadne wydaje się kontynuowanie badań w kilku kluczowych obszarach:

1 J. Styczyński, *Prezes UOKiK na cenzurowanym. Coraz częściej zajmuje się sprawami z rynku finansowego*, <https://finanse.gazetaprawna.pl/artykuly/8504536,finanse-uokik-urzed-ochrony-konkurencji.html> (dostęp: 25.07.2025).

2 Ibidem.

1. oceny skuteczności nowych regulacji unijnych (np. dyrektywy CCD2) oraz sposobu ich wdrażania do prawa krajowego,
 2. badania efektywności edukacji finansowej i jej wpływu na ograniczanie nieprawidłowości rynkowych,
 3. identyfikacji nowych zagrożeń wynikających z cyfryzacji usług finansowych.
- Z perspektywy praktycznej warto rozważyć:
1. wymaganie od instytucji finansowych upraszczanie języka i struktury dokumentów finansowych,
 2. intensyfikację działań edukacyjnych skierowanych do konsumentów,
 3. wzmocnienie nadzoru nad podmiotami działającymi poza sektorem bankowym.

Bibliografia

Pozycje książkowe

- Czarnecka M., Skoczny T. (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*, C.H. Beck, Warszawa 2016.
- Grochowska A., *Rynek kredytów konsumenckich i perspektywy jego rozwoju*, [w:] T. Galbarczyk, J. Świdorska (red.), *Sektor bankowy wobec wyzwań współczesności*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2015.
- Horubski K., *Nieuczciwość praktyki rynkowej w świetle ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] T. Kocowski, J. Gola (red.), *Przedsiębiorca w społecznej gospodarce rynkowej*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, nr 327, Wrocław 2014.
- Jurkowska-Zeidler A., Rutkowska-Tomaszewska E., Wiktorow A., Monkiewicz J., *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020.
- Nieborak T., *Tworzenie i stosowanie prawa rynku finansowego a proces ekonomizacji prawa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2016.
- Palczna M., *Nieprawidłowości na rynku kredytów konsumenckich – analiza wybranych problemów*, [w:] A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020.
- Pawłowska-Szawara E., *Asymetria informacji na rynku bankowych kredytów konsumenckich w Polsce*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2020.
- Penczar M., *Analiza nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych obciążonych ryzykiem walutowym*, [w:] A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020.
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Misselling i inne nadużycia instytucji finansowych wobec konsumentów na rynku usług finansowych*, [w:] A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020.

- Rutkowska-Tomaszewska E., *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenci-
kich*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011.
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Usługi finansowe – dobrodziejstwo i (czy) zagrożenie dla konsu-
mentów? Czy ochrona konsumenta usług finansowych jest obecnie efektywna i wystarczają-
ca?*, [w:] M. Jagielska, E. Sługocka-Krupa, K. Podgórski (red.), *Ochrona konsumenta na
rynku usług*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2016.
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Zaufanie do rynku finansowego i instytucji finan-
sowych jako przedmiot ochrony prawnej (kilka uwag na tle nadużyć instytu-
cji finansowych wobec klientów)*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” nr 9, t. XIX,
cz. II, 2018, red. A. Kołodziejaska, A. Korzeniowska-Polak, *Zarządzanie w jednostkach
administracji publicznej – jednostka jako podmiot ochrony prawnej*.
- Sieradzka M., *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*,
Wydawnictwo Wolters Kluwer, Warszawa 2008.
- Stanisławska M., *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck,
Warszawa 2018.
- Stefanicki R., *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*,
LexisNexis, Warszawa 2008.
- Zientara A., *Prawnokarne aspekty nieuczciwej reklamy*, [w:] M. Namysłowska (red.), *Rekla-
ma. Aspekty prawne*, Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2012.

Artykuły naukowe

- Butor-Keler A., *Misselling a ochrona konsumenta na rynku usług finansowych*, „Studia Eko-
nomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, nr 326,
2017.
- Cichorska J., *Misselling, czyli sprzedaż niepotrzebnych instrumentów finansowych i jej skut-
ki. Stan prawny w Polsce i Wielkiej Brytanii*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument
na rynku usług finansowych”, nr 24(2), 2017.
- Czechowska I.D., Hajdys D., Ślebocka M., *Irregularities in Consumer Credit Agreements
in Poland, the Context of Consumer Protection in the Financial Services Market*, „Jour-
nal of Finance and Financial Law”, vol. 2, 2023, <https://doi.org/10.18778/2391-6478.S2.2023.10>
- Goldstein I., Yang L., *Information Disclosure in Financial Markets*, „Annual Review of Finan-
cial Economics”, vol. 9, 2017, <https://doi.org/10.1146/annurev-financial-110716-032355>
- Górna-Łunkiewicz S., *Compliance jako element ochrony norm etycznych i wizerunkowych
w bankach*, „Zeszyty Naukowe Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego w Zielonej Gó-
rze”, nr 9, 2018, <https://doi.org/10.26366/PTE.ZG.2018.135>
- Kubacki D., *Interpretacje niedozwolonych postanowień umownych na rynku kredytów
hipotecznych obciążonych ryzykiem walutowym*, „Studia Prawno-Ekonomiczne”, nr 126,
2023.
- Kubacki D., *Sale of Getback Bonds as an Example of Misselling*, „Finanse i Prawo Finanso-
we”, nr 2, 2022.

- Löfgren K., Persson T., Weibull J., *Markets with Asymmetric Information: The Contributions of George Akerlof, Michael Spence and Joseph Stiglitz*, „The Scandinavian Journal of Economics”, vol. 104(2), 2002, <https://doi.org/10.1111/1467-9442.00280>
- Małek A., *Obowiązki banku jako ubezpieczającego w świetle Rekomendacji Dobrych Praktyk Bancassurance*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 228, 2011.
- Palczna M., *Misselling na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w świetle aktualnych problemów rynkowych*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny (iKAR)”, nr 8, 2019.
- Pasiouras F., *Financial Consumer Protection and the Cost of Financial Intermediation: Evidence from Advanced and Developing Economies*, „Management Science”, vol. 64(2), 2018, <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2585>
- Penczar M., *Implikacje wynikające z CCD2 dla rynku kredytów konsumenckich w Polsce*, „Bezpieczny Bank”, t. 93, 2023, <https://doi.org/10.26354/bb.6.4.93.2023>
- Sovern J., *Toward a New Model of Consumer Protection: The Problem of Inflated Transaction Costs*, „William & Mary Law Review”, vol. 47, 2006, s. 1635–1709. <https://scholarship.law.wm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1234&context=wmlr> (dostęp: 23.11.2024).
- Stola E., *Rynek kredytów konsumenckich w okresie dekonjunkury na przykładzie Polski*, „Roczniki Naukowe Stowarzyszenia Ekonomistów Rolnictwa i Agrobiznesu”, nr 12(4), 2010.
- Tsindeliani I.A., Mikheeva I.E., *Review of Information Asymmetry in Banking in the Russian Federation*, „Journal of Money Laundering Control”, vol. 25(4), 2021, <https://doi.org/10.1108/JMLC-09-2021-0092>
- Wierzbicka E., *Ochrona klienta ubezpieczeń w Polsce*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie”, nr 35(2), 2015.
- Wojsznis B., Stalończyk I., *Etyczne aspekty działalności marketingowej banków jako element strategii CSR*, „Przegląd Organizacji”, nr 8, 2014.

Akty prawne

- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.12.2016, DDK-20/2016.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.01.2018, RBG-1/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 13.03.2018, RBG-4/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.05.2018, RŁO-1/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.05.2018, RBG-6/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.05.2018, RBG-7/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.05.2018, RBG-8/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 6.06.2018, RBG-9/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 12.07.2018, RGD-2/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 8.08.2018, RBG-10/2018.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.08.2018, RBG-11/2018.

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 5.09.2018, RBG-12/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 2.10.2018, DOZIK-4/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16.10.2018, RGD-5/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.10.2019, RWR-8/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9.11.2018, RBG-13/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9.11.2018, DOZIK-6/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.11.2018, RLU-02/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.12.2018, RŁO-7/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.12.2018, RŁO-8/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.12.2018, DOZIK-8/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.12.2018, DOZIK-9/2018.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 4.02.2019, RBG-2/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.02.2019, RBG-4/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 15.03.2019, RBG-5/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.03.2019, RBG-6/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 24.07.2019, RWR-3/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 25.07.2019, RKT-2/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 1.08.2019, RBG-13/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 18.09.2019, RWR-6/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 19.09.2019, DOZIK-4/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 20.09.2019, RGD-3/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.09.2019, RGD-4/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 2.10.2019, RŁO-5/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 2.10.2019, RWR-7/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 8.10.2019, RKR-3/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9.10.2019, RPZ-10/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 14.10.2019, RGD-5/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 25.10.2019, RPZ-12/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.10.2019, RWR-8/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.10.2019, RWR-9/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.12.2019, RKR-5/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.12.2019, RKR-7/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 14.12.2019, RGD-8/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 18.12.2019, RKT-9/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 20.12.2019, RGD-9/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2019, RKR-8/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2019, RKR-9/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2019, RGD-9/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2019, DOZIK-11/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 31.12.2019, DOZIK-15/2019.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.02.2020, RBG-1/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.03.2020, RWR-2/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.04.2020, RGD-2/2020.

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.04.2020, DOZIK-4/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 19.06.2020, RWR-4/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.07.2020, RKT-2/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.07.2020, RKT-3/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.07.2020, RŁO-5/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 14.07.2020, RWR-8/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.07.2020, RŁO-6/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.07.2020, RKR-2/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.08.2020, DOZIK-9/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.09.2020, DOZIK-10/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 4.09.2020, RKR-7/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16.09.2020, RŁO-8/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.09.2020, DOZIK-12/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.09.2020, DOZIK-13/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.09.2020, DOZIK-14/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9.10.2020, RGD-7/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9.10.2020, RGD-8/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16.10.2020, DOZIK-16/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16.10.2020, DOZIK-17/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.10.2020, RBG-10/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.10.2020, RWR-9/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.11.2020, RGD-10/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 21.12.2020, RŁO-9/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 21.12.2020, RŁO-10/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.12.2020, RKT-6/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.12.2020, DOZIK-19/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2020, RGD-12/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2020, RWR-10/2020.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 13.01.2021, DOZIK-1/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 13.04.2021, RBG-2/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 6.05.2021, RKR-2/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 11.06.2021, RKR-3/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 11.06.2021, RWR-2/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 25.06.2021, RŁO-4/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 9.07.2021, RWR-3/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.07.2021, RGD-4/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 13.09.2021, DOZIK-5/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16.09.2021, DOZIK-6/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.11.2021, RŁO-6/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16.12.2021, DOZIK-12/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.12.2021, RGD-7/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.12.2021, RGD-8/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.12.2021, RGD-9/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.12.2021, RKR-8/2021.

- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2021, RGD-10/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2021, DOZIK-16/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2021, DOZIK-17/2021.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.01.2021, DOZIK-2/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 2.02.2022 DOZIK-3/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28.03.2022, RŁO-1/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 7.04.2022, RKT-2/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 25.04.2022, RGD-2/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.05.2022, RŁO-2/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.06.2022 DOZIK-10/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 20.06.2022, RŁO 3/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 27.06.2022, RGD-3/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.06.2022, RŁO-4/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28.07.2022, RGD-6/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 8.09.2022, RŁO-5/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.09.2022, RGD-9/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 14.10.2022, DOZIK-14/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 5.12.2022, RWR-3/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 13.12.2022, RBG-12/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.12.2022, RŁO-9/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 23.12.2022, RPZ-11/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2022, RLU-2/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2022, RLU-3/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2022, RLU-4/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2022, RLU-5/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.12.2022, RLU-6/2022.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.01.2023, DOZIK-1/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.01.2023, DOZIK-2/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 20.02.2023, DOZIK-3/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28.02.2023, RBG-1/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.03.2023, RBG-2/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.03.2023, RKT-2/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28.04.2023, DOZIK-5/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.05.2023, RKT-3/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 17.05.2023, RKT-4/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.05.2023, RLU-2/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.07.2023, DOZIK-6/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 1.08.2023, RWR-5/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 4.08.2023, RWR-6/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 12.09.2023, RŁO-4/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 21.09.2023, DOZIK-9/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.09.2023, RŁO-5/2023.
Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 20.12.2023, RWR-12/2023.

- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 28.12.2023, DOZIK-19/2023.
- Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.12.2023, RGD-13/2023.
- Dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym), Dz. Urz. UE L 178.
- Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych zmieniająca dyrektywę Rady 85/611/EWG i 93/6/EWG i dyrektywę 2000/12/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 93/22/EWG, Dz. Urz. UE L 145 z dnia 30.04.2004.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG z dnia 23 kwietnia 2008 r., Dz. Urz. UE L 133.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, Dz. Urz. UE L 173/349 z dnia 12.06.2014.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz. Urz. UE L26/19 z dnia 2.02.2016), która została implementowana na polski obszar prawny jako Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2018 r. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE, Dz. Urz. UE L 2225.
- EBA, *EBA Consumer Trends Report 2022/23*, EBA/REP/2023/12, European Banking Authority, 24 April 2023.
- European Securities and Markets Authority, *Wytyczne w sprawie określonych aspektów wymogów dyrektywy MiFID II dotyczących odpowiedniości*, https://www.esma.europa.eu/system/files_force/library/esma35-43-1163_guidelines_on_certain_aspects_of_mifid_ii_suitability_requirements_pl.pdf?download=1 (dostęp: 11.05.2021).
- Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 12.12.2019 r., III CZP 45/19.
- Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy, Dz. Urz. UE L 87/1 z dnia 31.03.2017.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1061.
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1568.
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, t.j. Dz.U. 2022, poz. 1233.

- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1646.
- Ustawa z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe, t.j. Dz.U. 2024, poz. 794.
- Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, t.j. Dz.U. 2024, poz. 959.
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, t.j. Dz.U. 2024, poz. 722.
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1616.
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, t.j. Dz.U. 2023, poz. 845.
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1497.
- Ustawa z dnia 29 lipca 2011 r. o zmianie ustawy Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2011, nr 165, poz. 984.
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, t.j. Dz.U. 2024, poz. 30, 731, 1222.
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1222.
- Ustawa z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach, t.j. Dz.U. 2024, poz. 708.
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1109.
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2015, poz. 1357 z późn. zm.
- Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, t.j. Dz.U. 2024, poz. 838.
- Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, t.j. Dz.U. 2022, poz. 2245.
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1214.
- Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, t.j. Dz.U. 2024, poz. 1221.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Białymstoku z dnia 27.01.2022 r., I ACa 256/21.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 17.01.2022 r., I ACa 136/21.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 23.10.2019 r., V ACa 567/18.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 30.12.2019 r., VI ACa 361/18.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24.01.2020 r., V ACa 425/19.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12.02.2020 r., V ACa 297/19.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 19.08.2020 r., VI ACa 345/19.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 25.09.2020 r., VI ACa 332/19.
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 16.12.2021 r., V ACa 303/19.
- Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13.01.2022 r., III CZP 61/22.
- Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 28.04.2022 r., III CZP 40/22.
- Wyrok Sądu Okręgowego w Gliwicach z dnia 20.12.2017 r., III Ca 1489/17.
- Wyrok SOKiK z dnia 23.02.2006 r., XVII Ana 118/04, Dz. Urz. UOKiK z 2006 Nr 2, poz. 31.
- Wyrok SOKiK z dnia 10.06.2010 r., XVII AmA 124/09, LEX nr 1726200.
- Wyrok SOKiK z dnia 14.12.2010 r., XVII AmC 426/09.

- Wyrok SOKiK z dnia 14.08.2012 r., sygn. akt XVII AmC 357/11.
 Wyrok SOKiK z dnia 22.03.2021 r., XVII AmA 12/19.
 Wyrok TSUE z dnia 14.06.2012 r., C-618/10.
 Wyrok TSUE z dnia 11.09.2019 r., C-383/18.
 Wyrok TSUE z dnia 11.09.2019 r., C-383/18, ECLI:EU:C:2019:702.
 Wyrok TSUE z dnia 2.09.2021 r., C-932/19.
 Wyrok TSUE z dnia 15.06.2023 r., C-520/21.

Netografia

- Amron-Sarfin, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości*, raport 4/2023, <https://www.amron.pl/strona.php?tytul=raporty-amron-sarfin> (dostęp: 10.09.2024).
- Amron-Sarfin, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości*, raport 1/2024, <https://www.amron.pl/strona.php?tytul=raporty-amron-sarfin> (dostęp: 10.09.2024).
- Augustynowicz M., *Frankowicze będą zadowoleni – nowe statystyki wskazują na znaczne przyspieszenie sądów w 2024 roku*, 14.06.2024, <https://chf24.pl/frankowicze-beda-zadowoleni-nowe-statystyki-wskazuja-na-znaczne-przyspieszenie-sadow-w-2024-roku/> (dostęp: 31.10.2024).
- Bartman A., *Afera GetBack po 6 latach. Prokuratura zatrzymała kolejnych podejrzanych*, <https://biznes.interia.pl/gospodarka/news-afere-getback-po-6-latach-prokuratura-zatrzymala-kolejnych-p,nId,7653406> (dostęp: 10.05.2025).
- Brudziński G., *Banki i polityka makroostrożnościowa*, <https://bank.pl/wp-content/uploads/2013/02/bank.2013.02.013-015.pdf> (dostęp: 23.11.2024).
- CBA, *Kolejna realizacja w sprawie GetBack S.A.*, 15.07.2024, <https://www.cba.gov.pl/pl/aktualnosci/5121,Kolejna-realizacja-w-sprawie-GetBack-SA.html#:~:text=11%20lipca%202024%20r.%2C%20na%20polecenie%20Prokuratury%20Regionalnej,k-t%C3%B3rych%20jeden%20by%C5%82%20tak%C5%BCe%20cz%C5%82onkiem%20rady%20nadzorczej%20sp%C3%B3wki> (dostęp: 10.07.2025).
- Cezary Stypułkowski: *Jeszcze raz o frankach*, <https://www.rp.pl/Opinie/304189944-Cezary--Stypulkowski-Jeszcze-raz-o-frankach.html> (dostęp: 11.05.2021).
- Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym, *Raport. Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta*, Warszawa 2019, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/DKN_Raport_nieprawidlowosci_wrzesien2019.pdf (dostęp: 6.05.2021).
- Dyka M., *Co to jest Misselling?*, <https://www.legalniewsieci.pl/aktualnosci/co-to-jest-misselling> (dostęp: 30.12.2020).
- Ewa Łętowska: *Kto pyta, nie błądzi. Polemika z prof. Balcerowiczem*, <https://www.rp.pl/Opinie/304069897-Ewa-Letowska-Kto-pyta-nie-bladzi-Polemika-z-prof-Balcerowiczem.html> (dostęp: 11.05.2021).

- Financial Services Authority, *Final guidance: Risks to customers from financial incentives*, January 2013, <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fsa-fg13-01.pdf> (dostęp: 12.02.2021).
- Gadomska-Orłowska A., Kamieński W., Orłowski C., Więcko M., *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, raport Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa 2012, https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/userfiles/_public/k9/komisje/2018/kpcpp/materialy/258/p92617/rzf_rap1.pdf (dostęp: 23.08.2025).
- Gadomska-Orłowska A., Kamieński W., Orłowski C., Więcko M., *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, raport Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa 2016, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/UFK_raport_2016.pdf (dostęp: 23.11.2024).
- Górnisiewicz M., Obczyński R., Pstruś M., *Bezpieczeństwo finansowe w bankowości elektronicznej – przestępstwa związane z bankowością elektroniczną. Poradnik klienta usług finansowych*, KNF, Warszawa 2014, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Bezp_finansowe_39005.pdf (dostęp: 6.05.2021).
- Gryber M., Sowińska-Kobelak D., *Przewodnik po kredycie konsumenckim. Poradnik klienta usług finansowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2014, https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/publikacje/kasy?articleId=64300&p_id=18 (dostęp: 23.11.2024).
- Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, 19.12.2011, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Kanon%20DPRF_51881.pdf (dostęp: 11.05.2021).
- Kern A., *Mis-selling of Financial Products: Marketing, Sale and Distribution*, Policy Department A: Economic and Scientific Policy European Parliament, PE 618.996, June 2018, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618996/IPOL_STU\(2018\)618996_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618996/IPOL_STU(2018)618996_EN.pdf) (dostęp: 23.11.2024).
- Komisja Nadzoru Bankowego, *Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2006, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/rekomendacja_s_8566.pdf (dostęp: 6.05.2021).
- Komisja Nadzoru Finansowego, *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, Warszawa 2008, www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Kanon%20DPRF_51881.pdf (dostęp: 11.05.2021).
- Komisja Nadzoru Finansowego, *Komunikat KNF w sprawie nałożenia na Idea Bank SA w Warszawie kary pieniężnej*, 1 grudnia 2020 r., www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_KNF_ws_kary_pienieznej_nalozonej_na_Idea_Bank_SA.pdf (dostęp: 13.12.2020).
- Komisja Nadzoru Finansowego, *Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*, 22 lipca 2014, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_140904_Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_38575.pdf (dostęp: 11.05.2021).
- Komunikaty KNF, *Oświadczenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące działań związanych z tzw. aferą Getback, w tym działań dotyczących Altus TFI*, https://www.knf.gov.pl/komunikacja/komunikaty?articleId=88470&p_id=18 (dostęp: 10.05.2025).

- Kosiński K., *Obligatariusze GetBacku szokują zeznaniami*, <https://www.pb.pl/obligatariusze-getbacku-szokuja-zeznaniem-1242006> (dostęp: 15.06.2025).
- Money Advice Service, *Financial Mis-selling – What to Do If You're Affected*, <https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/articles/financial-mis-selling-what-to-do-if-you-think-its-affected-you> (dostęp: 12.02.2021).
- Money.pl, *GetBack. Historia afery, która wstrząsnęła całą Polską*, 29.03.2024, <https://www.money.pl/gospodarka/getback-historia-afery-ktora-wstrzasnela-cala-polska-6409244162922113a.html> (dostęp: 10.05.2025).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Nierzetelny i nieprawidłowy nadzór KNF nad spółką GetBack S.A. (obecnie Capitea S.A.) – zapis konferencji prasowej*, 8.07.2025, <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/nadzor-knf-nad-spolka-getback.html> (dostęp: 10.07.2025).
- NBP, *Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2017 r.*, Warszawa 2018, <https://nbp.pl/wp-content/uploads/2022/09/rozwoj2017.pdf> (dostęp: 23.08.2025).
- Nartowski A.S., *Raport. Sprawa GetBack S.A. w świetle corporate governance*, 2018, <https://www.andrzejnartowski.pl/wp-content/uploads/2019/02/Raport-Nartowskiego-Getback-i-corporate-governance.pdf> (dostęp: 6.05.2021).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Informacja o wynikach kontroli. Działalność organów i instytucji państwowych oraz podmiotów organizujących rynek finansowy wobec spółki GetBack S.A., podmiotów oferujących jej papiery wartościowe oraz ją audytujących*, P/18/112/KBF, 20.02.2020, <https://www.nik.gov.pl/kontrolne/P/18/112/KBF/> (dostęp: 6.05.2021).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Ochrona praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym*, P/17/111/KBF, 30.10.2018, <https://www.nik.gov.pl/kontrolne/P/17/111/KBF/> (dostęp: 6.05.2021).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Raport: Ochrona praw nieprofesjonalnych uczestników rynku walutowego (forex, kantorów internetowych i rynku walut wirtualnych)*, P/16/007/KBF, 9.05.2017, <https://www.nik.gov.pl/kontrolne/P/16/007/KBF/> (dostęp: 6.05.2021).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Wystąpienie pokontrolne*, sygn. KBF.410.009.02.2018, zmienione zgodnie z uchwałą nr 51/2019 Kolegium NIK z dnia 3 lipca 2019 r., Warszawa 2019, dokument wewnętrzny.
- Omachel R., *Jest przełom w sprawie GetBacku. Prokuratura: Wyrządzili szkodę na ponad miliard zł*, <https://www.newsweek.pl/biznes/jest-przelom-w-sprawie-getback-sa-za-trzymania/8svl0k1> (dostęp: 10.05.2025).
- Pachucki M., *Piramidy i inne oszustwa na rynku finansowym. Poradnik klienta usług finansowych*, KNF, Warszawa 2016, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/piramidy%20finansowe%20calosc%20internet_48851.pdf (dostęp: 6.05.2021), <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Rynek-kredytow-mieszkaniowych-czeka-kolejny-chudy-rok-8496362.html> (dostęp: 10.05.2025).
- Prawdy i nieprawdy w debacie o frankach*, <https://www.rp.pl/Opinie/304199897-Prawdy-i-nieprawdy-w-debacie-o-frankach.html> (dostęp: 11.05.2021).

- Rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/re-gulacje_i_praktyka/rekomendacje_i_wytyczne/rekomendacje_dla_bankow?article-Id=8522&p_id=18 (dostęp: 16.09.2024).
- Rzecznik Finansowy, *Raport: Analiza prawna wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach kredytów indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami*, Warszawa 2016 r., https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Kredyty_walutowe_raport_RF_2016.pdf (dostęp: 6.05.2021).
- Rzecznik Finansowy, *Raport: Kredyty konsumenckie. Bieżące problemy*, Warszawa, grudzień 2018, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Kredyty_konsumentenckie_raport_2018.pdf (dostęp: 10.02.2021).
- Rzecznik Finansowy, *Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2018 roku oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego*, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/05/2018_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego.pdf (dostęp: 13.11.2024).
- Rzecznik Finansowy, *Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2019 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego i sprawozdanie z działalności w 2019 r. finansowanej ze środków funduszu edukacji finansowej wraz z informacją o wykorzystaniu środków funduszu*, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/2019_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego.pdf (dostęp: 13.11.2024).
- Rzecznik Finansowy, *Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2020 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego i sprawozdanie z działalności w 2020 r. finansowanej ze środków funduszu edukacji finansowej wraz z informacją o wykorzystaniu środków funduszu*, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/05/30.03.2021_Sprawozdanie-Rzecznika-Finansowego-za-2020-rok-wersja-konco.-1.pdf (dostęp: 13.11.2024).
- Rzecznik Finansowy, *Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2021 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego i sprawozdanie z działalności w 2021 r. finansowanej ze środków funduszu edukacji finansowej wraz z informacją o wykorzystaniu środków funduszu*, <https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/05/Sprawozdanie-Rzecznika-Finansowego-za-2021-rok-publicacja-1.pdf> (dostęp: 13.11.2024).
- Rzecznik Finansowy, *Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2022 roku oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego*, <https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/04/Sprawozdanie-RF-za-2022-rok.pdf> (dostęp: 13.11.2024).
- Rzecznik Finansowy, „Wakacje kredytowe” – podsumowanie problematyki i działań podjętych przez Rzecznika Finansowego, <https://archiwum.rf.gov.pl/wakacje-kredytowe-podsumowanie-problematyki-i-dzialan-podjetych-przez-rzecznika-finansowego/> (dostęp: 30.10.2024).
- S&P Global Finlit Survey, <https://gflec.org/initiatives/sp-global-finlit-survey-2/> (dostęp: 14.11.2024).

- Stowarzyszenie Rynków Finansowych ACI Polska, *Kodeks Wzorcowy (Międzynarodowy Kodeks Postępowania i Praktyki Rynków Finansowych)*, 2004, http://www.acipolska.pl/images/pliki/ACI_Kodeks_Wzorcowy.pdf (dostęp: 11.05.2024).
- Styczyński J., *Prezes UOKiK na cenzurowanym. Coraz częściej zajmuje się sprawami z rynku finansowego*, <https://finanse.gazetaprawna.pl/artykuly/8504536,finanse-uokik-urzed-ochrony-konkurencji.html> (dostęp: 25.07.2025).
- Szakun M., *Misselling na rynku usług finansowych (pojęcie, geneza i prawne mechanizmy przeciwdziałania temu zjawisku w świetle doświadczeń krajowych i międzynarodowych)*, [w:] Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym, *Raport. Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta*, Warszawa 2019, https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/DKN_Raport_nieprawidlowosci_wrzesien2019.pdf (dostęp: 12.02.2021).
- TSUE, *Komunikat prasowy z dnia 8.09.2022. Wyrok Trybunału w sprawach połączonych od C-80/21 do C-82/21*, <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2022-09/cp220144pl.pdf> (dostęp: 30.09.2022).
- Twarów E., *UOKiK przegrał sprawę o klauzule abuzywne*, <https://www.pb.pl/uokik-przegral-sprawe-o-klauzule-abuzywne-1115173> (dostęp: 11.05.2021).
- UOKiK, *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Przewodnik*, Warszawa 2008, <https://uokik.gov.pl/download9450> (dostęp: 23.11.2024).
- UOKiK, *Nowe uprawnienia UOKiK – zmiany w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, Warszawa 2019, <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=23712> (dostęp: 6.05.2021).
- UOKiK, *Polityka ochrony konkurencji i konsumentów*, Warszawa 2015, <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=16694> (dostęp: 6.05.2021).
- UOKiK, *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 r.*, Warszawa 2012, <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=12543> (dostęp: 6.05.2021).
- UOKiK, *Sprawozdanie z działalności UOKiK – rok 2020*, Warszawa 2021, <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=25581> (dostęp: 23.08.2025).
- UOKiK, *Sprawozdanie z działalności UOKiK – rok 2022*, <https://uokik.gov.pl/sprawozdanie-z-dzialalnosci-uokik-za-2022-rok-dostepne-do-pobrania-w-wersji-cyfrowej> (dostęp: 30.10.2024).
- Wilkowicz Ł., *Belka o kredytach we frankach: Musimy najpierw zapłacić za takie ekscesy prokonsumenckie, by potem szukać złotego środka*, <https://www.gazetaprawna.pl/magazyn-na-weekend/artykuly/8133599,marek-belka-kredyty-we-frankach-frankowicze-bank-centralny.html> (dostęp: 11.05.2021).
- Załącznik do uchwały KNF z dnia 2 października 2008 r, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/KNF_reklamy_bankowe_2_10_08.pdf (dostęp: 11.05.2021).
- Związek Banków Polskich, *24 prawdy o kredytach walutowych*, [za:] Raport Rzecznika Finansowego, *Analiza prawna wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach kredytów indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami*, Warszawa 2016, https://rf.gov.pl/pdf/Raport_RF_Kredyty_walutowe.pdf (dostęp: 10.02.2021).

- Związek Banków Polskich, *Biała księga kredytów frankowych w Polsce*, Warszawa 2015, https://zbp.pl/getmedia/cbe82b36-9309-4287-9df8-275810bbbedc/BIAA_OST_2_4_marca_2015_small__1 (dostęp: 10.05.2021).
- Związek Banków Polskich, *Dobre praktyki prostej komunikacji bankowej*, 8.03.2021, <https://zbp.pl/getmedia/74aaf8c3-6412-4350-a77a-128477fd4381/2-Dobre-praktyki-prostej-komunikacji-bankowej> (dostęp: 11.05.2021).
- Związek Banków Polskich, *Dobre praktyki w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumentckiego*, Warszawa 2016, https://www.zbp.pl/getmedia/2cdbbd6b-3eaa-4645-8d1f-43f279625b37/Dobre_Praktyki_Reklamy_Kredytu_Konsumentckiego (dostęp: 11.05.2021).
- Związek Banków Polskich, *Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)*, Warszawa 2013, https://zbp.pl/getmedia/c54fc557-0e78-48e2-a92b-1a601685dbc7/KEB_final_WZ (dostęp: 11.05.2021).
- Związek Banków Polskich, PIU, *III Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym*, 10.07.2012, <https://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Rekomendacje/III%20Rekomendacja%20Bancassurance.pdf> (dostęp: 23.11.2024).
- Związek Banków Polskich, *Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi*, 3.04.2009, https://zbp.pl/getmedia/bef37d35-7686-4cb5-8178-f2b8bf540c90/Rekomendacja_Bancassurance (dostęp: 23.11.2024).
- Związek Banków Polskich, *Rekomendacja w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie*, 22.12.2010, https://zbp.pl/getmedia/3dc90db2-02f2-421d-8d41-9e620565a26d/Rekomendacja-w-sprawie-dobrych-praktyk-w-zakresie-ubezpieczen-finansowych-powiazanych-z-produktami-bankowymi-zabezpieczonymi-hipotecznie_12-2010 (dostęp: 23.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania. Edycja 2015–2024*, <https://zpf.pl/naduzycia-w-sektorze-finansowym/> (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2015*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2015.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2016*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2016.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2017*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2017.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2018*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2018.pdf (dostęp: 5.11.2024).

- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2019*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2019.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2020*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2020.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2021*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2021.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2022*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2022_202210.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2023*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2023_20231018.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, EY, *Nadużycia w sektorze finansowym. Raport z badania – edycja 2024*, https://zpf.pl/pliki/raporty/raport_naduzycia_2024_20241204.pdf (dostęp: 5.11.2024).
- Żuławiński P., *GPW zawiesiła obrót akcjami i obligacjami GetBacku*, <https://www.bankier.pl/wiadomosc/GPW-zawiesila-obrot-akcjami-i-obligacjami-GetBacku-7583670.html> (dostęp: 10.05.2025).
- <https://bankoweabc.pl/2024/07/08/dyrektywa-o-kredycie-konsumentkim-ccd2/> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://gov.edu.pl/polityka-compliance-definicja-i-znaczenie-2/> (dostęp: 10.07.2025).
- <https://nbp.pl/podstawowe-stopy-procentowe-archiwum/> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://ostaszewskikredytyfrankowe.pl/frankowicze-kontra-bank-millennium-przeglad-najnowszego-orzecznictwa-sadow-ii-instancji/> (dostęp: 31.10.2023).
- <https://pl.media.mbank.pl/176668-wazny-wyrok-sadu-w-sprawie-17-tys-kredytobiorcow-umowy-frankowe-obowiazuja> (dostęp: 31.10.2023).
- <https://rf.gov.pl/> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Emigracja-i-starzenie-wplyna-na-rynek-nieruchomosci-2293652.html> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://www.franknews.pl/ugody-nie-dla-frankowiczow-z-deutsche-bank-wyroki-w-sadach-korzystne-dla-kredytobiorcow/> (dostęp: 31.10.2023).
- https://www.relacje.ideabank.pl/relacje2/doc/STATUT_obowiazujacy_od_20_11_2017.pdf (dostęp: 10.02.2021).
- <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/stopa-bezrobocia-rejestrowanego-w-latach-1990-2024,4,1.html> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy/przecietne-miesieczne-wynagrodzenie-w-gospodarce-narodowej-w-latach-1950-2023,2,1.html> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://uokik.gov.pl/> (dostęp: 23.11.2024).
- <https://www.knf.gov.pl/> (dostęp: 23.11.2024).

https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/userfiles/_public/k9/komisje/2018/kpcpp/materialy/197/002/4.pdf (dostęp: 23.11.2024).

Pozostałe materiały

European Financial Congress, *Raport. Konsekwencje prawne, ekonomiczne i społeczne wyroku TSUE w sprawie kredytów „frankowych”*, Sopot 2020.

Kabza M., *Rola banków centralnych w ochronie konsumentów na rynku finansowym*, Konferencja Rzecznika Finansowego pt. „Jak chronić konsumenta na rynku finansowym? Modele, doświadczenia, wyzwania”, Warszawa, 11 października 2017.

Spis tabel

Tabela 1.	Charakterystyka <i>missellingu</i> według wybranych źródeł	17
Tabela 2.	Podział nieuczciwych praktyk rynkowych	18
Tabela 3.	Przykłady błędnie wyliczonych wskaźników RRSO w zawartych umowach TF Bank AB z siedzibą w Boras	66
Tabela 4.	Wartość i liczba nowo udzielonych kredytów mieszkaniowych w Polsce	84
Tabela 5.	Decyzje Prezesa UOKiK dotyczące nieprawidłowości z oferowaniem i sprzedażą obligacji GetBack	131
Tabela 6.	Decyzje Prezesa UOKiK z lat 2018–2023 dotyczące nieprawidłowości związanych z <i>missellingiem</i>	132
Tabela 7.	Decyzje Prezesa UOKiK z lat 2018–2023 dotyczące nieprawidłowości na rynku kredytów konsumenckich	142
Tabela 8.	Decyzje Prezesa UOKiK z lat 2018–2023 dotyczące nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych	157

Spis rysunków

Rysunek 1. Koszty pożyczki przy wcześniejszej spłacie kredytu konsumenckiego według RF i UOKiK oraz według podmiotów rynku finansowego	52
Rysunek 2. Liczba czynnych umów o kredyt mieszkaniowy w Polsce w latach 2008–2023	83
Rysunek 3. Całkowity stan zadłużenia z tytułu kredytów mieszkaniowych w Polsce w latach 2008–2023	84

Załączniki

Tabela 5. Decyzje Prezesa UOKiK dotyczące nieprawidłowości z oferowaniem i sprzedażą obligacji GetBack¹

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
1	Idea Bank SA	RWR 9/2020	– <i>misselling</i> podczas oferowania obligacji GetBack – wprowadzanie w błąd podczas oferowania obligacji GetBack	nakaz rekompensaty w wysokości do 20 tys. PLN
2	GetBack SA w restrukturyzacji	DOZIK-4/2020	– wprowadzanie konsumentów w błąd podczas oferowania obligacji korporacyjnych GetBack	brak kary
3	Idea Bank SA	RBG-1/2020	– <i>misselling</i> podczas oferowania obligacji GetBack	nakaz rekompensaty dla konsumentów w wysokości po 10 tys. PLN
4	Idea Bank SA	RBG-13/2019	– wprowadzanie konsumentów w błąd w zakresie oferowania obligacji GetBack w sposób niedostosowany do ich potrzeb	decyzja częściowa, postępowanie administracyjne przeciwko Idea Bankowi nie zostało jeszcze zakończone.
5	Polski Dom Maklerski SA	RBG-2/2019	– niedozwolone postanowienie umowne w związku z oferowaniem obligacji	2,1 mln PLN
6	GetBack SA	RLU-2/2018	– naruszenie praw konsumentów przy windykacji długów	5,05 mln PLN

Źródło: opracowanie własne na podstawie decyzji UOKiK dostępnych na stronie: <http://uokik.gov.pl/decyzje/> (dostęp: 23.11.2024).

1 W tabeli nie zaprezentowano decyzji Prezesa UOKiK nr RŁO-5/2020 i RŁO-6/2020 z uwagi na przedstawienie ich w kolejnym załączniku.

Tabela 6. Decyzje Prezesa UOKiK z lat 2018–2023 dotyczące nieprawidłowości z związanych z *missellingiem*

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
1	BNP Paribas Bank Polska SA	DOZIK-3/2023	– niedozwolone postanowienia w umowach ubezpieczeń na życie z ufk, tzw. opłaty alokacyjne	11,20 mln PLN
2	Aforti Holding SA	RWR-6/2023	– postugiwanie się w relacjach z konsumentami, wekslem w sposób sprzeczny z jego funkcją – wprowadzanie w błąd co do możliwości osiągnięcia zysku i poniesienia straty i ryzyka związanego z ofertą wekslową	790 tys. PLN
3	Jakub Leśniewski prowadzący działalność gospodarczą Total Finance	RŁO-5/2023	– rozpowszechnianie nieprawdźwych informacji wskazujących na pewny zysk, a tym samym na bezpieczeństwo i niewystępowanie ryzyka w postaci braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych w odniesieniu do określonej w ww. umowie inwestycji, polegającej na zakupie pojazdu i oddaniu go w najem w zamian za comiesięczny czynsz	56,3 tys. PLN
4	Wealth Empire Organisation sp. z o.o.	RŁO-4/2023	– rozpowszechnianie nieprawdźwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i niewystępowanie ryzyka braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych w odniesieniu do inwestycji, polegającej na nabyciu przez konsumentów praw do wierzytelności przyszłych, związanych z toczącymi się lub mającymi się rozpocząć postępowaniami przeciwko bankom	30 tys. PLN
5	Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group	RKT-2/2023	– oferowanie rozszerzonego zakresu ochrony ubezpieczeniowej przy jednoczesnym podwyższaniu składki ubezpieczeniowej z zastrzeżeniem,	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
5	Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group	RKT-2/2023	że do przyjęcia oferty dochodzi w sytuacji braku aktywnego działania z ich strony	brak kary
6	BREWE Leasing Sp. z o. o.	RWR-3/2022	– postępowanie się w relacjach z konsumentami, weksłem w sposób sprzeczny z jego funkcją – wprowadzanie w błąd co do bezpieczeństwa pieniędzy konsumentów i możliwości osiągnięcia zysku związanego z inwestycją (ofertą wekslową)	154 tys. PLN
7	PHI Wierzytelności Sp. z o.o.	RPZ-11/2022	– wprowadzanie w błąd co do wysokości przyszłych korzyści finansowych wynikających z zainwestowania środków pieniężnych w odniesieniu do inwestycji, polegającej na nabyciu wierzytelności przyszłych o wynagrodzenie z tytułu prowadzonych spraw odszkodowawczych, nabyte od innego podmiotu	112,5 tys. PLN
8	KFG SA	RŁO-5/2022	– nieuprawnione wykorzystywanie logotypów znanych instytucji finansowych i ubezpieczeniowych – używanie wprowadzającej w błąd nazwy	160 tys. PLN
9	Obligacje Społeczne Prosta Spółka Akcyjna	RŁO-3/2022	– wprowadzanie konsumentów w błąd konsumentów co do rodzaju i cech oferowanego produktu – oferta wskazywała nabycie produktu określanego jako „obligacje społeczne” w sytuacji gdy przedmiotem oferty była umowa pożyczki, w której konsument występuje jako pożyczkodawca	171,8 tys. PLN

Tab. 6 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/ kara
9	Obligacje Spółeczne Prosta Spółka Akcyjna	RŁO-3/2022	– wprowadzanie w błąd konsumentów poprzez wyeksponowanie jedynie korzyści związanych z zawarciem umowy ze spółką, z pominięciem informacji o ryzyku	171,8 tys. PLN
10	Honesto Finance Sp. z o.o.	RŁO-2/2022	– rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i niewystępowanie ryzyka braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych w odniesieniu do inwestycji polegających na nabyciu przez konsumentów prawa do wynagrodzenia za sfinansowanie za inną spółkę kosztów zakupu lub dochodzenia roszczeń wobec banków	45 tys. PLN
11	Obligacje Spółeczne Prosta Spółka Akcyjna	RŁO-1/2022	– wprowadzanie konsumentów w błąd konsumentów co do rodzaju i cech oferowanego produktu – oferta wskazywała nabycie produktu określanego jako „obligacje spółeczne” w sytuacji gdy przedmiotem oferty była umowa pożyczki, w której konsument występuje jako pożyczkodawca – wprowadzanie w błąd konsumentów poprzez wyeksponowanie jedynie korzyści związanych z zawarciem umowy ze spółką, z pominięciem informacji o ryzyku	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
12	Wisepro Foctral Limited z siedzibą w Larnace (Cypr)	RGD-10/2022	– założenia, prowadzenia i propagowania programu partnerskiego, umożliwiającego konsumentom, którzy dokonali zakupu jednego z pakietów szkoleniowych i zawarli umowę o świadczenie usług tradingowych, uzyskiwanie korzyści materialnych w postaci bonusów lub prowizji, które to korzyści są uzależnione od wprowadzenia nowych członków (konsumentów) do systemu	102,2 tys. PLN
13	CoinCasso OÜ z siedzibą w Tallinie (Estonia)	RGD-6/2022	– rozpowszechnianie nieprawdźliwych informacji o posiadaniu praw lub licencji na wykonywanie działalności z zakresu świadczenia usług finansowych	49 tys. PLN
14	Alior Bank SA	DO-ZIK-14/2022	– zawieszanie prezentacji ofert instrumentów finansowych bez precyzyjnego określenia sytuacji uzasadniających takie działanie – nieprecyzyjne określenie „błędnego kwotowania” oraz uprawnień banku i konsumenta w przypadku jego wystąpienia – niejasne zasady ustalania warunków transakcji	brak kary
15	UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA	DO-ZIK-10/2022	– niedozwolone postanowienia w umowach ubezpieczeń na życie z ufk, tzw. opłaty alokacyjne	10,02 mln PLN
16	MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji SA	DOZIK-3/2022	– niedozwolone postanowienia w umowach ubezpieczeń na życie z ufk, tzw. opłaty alokacyjne	5,23 mln PLN

Tab. 6 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
17	ING Bank Śląski SA	DOZIK-2/2022	– stosowanie niedozwolonych klauzul dotyczących śmierci współposiadacza rachunku bankowego w regulaminach	brak kary
18	Towarzystwo Ubezpieczeń Alianz Życie Polska SA	RBG-12/2022	– stosowanie niejasnych klauzul modyfikacyjnych, umożliwiających podwyżki różnych opłat w umowach ubezpieczeń na życie z ufk	brak kary
19	DM GROUP sp. z o.o.	RKT-2/2022	– wprowadzanie w błąd w związku z dochodzeniem roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ufk odnoszących się do charakteru, w jakim przedsiębiorca działa, odzyskanych kwot i terminu wypłacenia środków, efektywności podejmowanych działań	30 tys. PLN
20	NTIM Sp. z o.o.	RGD-10/2021	– rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o właścicielach i osobach zarządzających portalem – propagowanie systemów promocyjnych typu piramida	272,3 tys. PLN
21	Bartłomiej Żukiewicz prowadzący działalność gospodarczą	RGD-9/2021	– założenia, prowadzenia i propagowania systemu promocyjnego typu piramida, poprzez prowadzenie i propagowanie sieci niezależnych przedstawicieli, zwanej NetLeaders, wynagradzanych w oparciu o opracowany tzw. Plan Wynagrodzeń NetLeaders	138, 4 tys. PLN

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
22	Zbigniew Adam Lemański	RGD-8/2021	– propagowania systemu promocyjnego typu piramida, w ramach którego to systemu konsument dokonywał zakupu jednego z pakietów w planie marketingowym	92,3 tys. PLN
23	Mateusz Guźda, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą iPrime Consulting	RGD-7/2021	– założenia, prowadzenia i propagowania systemu promocyjnego typu piramida, poprzez prowadzenie i propagowanie sieci niezależnych przedstawicieli, zwanej NetLeaders, wynagradzanych w oparciu o opracowany tzw. Plan Wynagrodzeń NetLeaders	509,8 tys. PLN
24	Nautilus Investment Ltd. z siedzibą w Ras Al Khaimah (Zjednoczone Emiraty Arabskie)	RGD-4/2021	– założenia, prowadzenia i propagowania systemu promocyjnego typu piramida, w ramach którego konsument dokonuje zakupu jednego z pakietów w zamian za możliwość uzyskania korzyści materialnych, przewidzianych w programie afiliacyjnym lub produktach ActiveBox	brak kary
25	Luxinvest sp. z o.o.	RKR-8/2021	– propagowania systemu promocyjnego typu piramida, w ramach którego konsument dokonywał zakupu jednego z pakietów	brak kary
26	Fundusz Hipoteczny Yanok Sp. z o.o.	RWR 2/2021	– postępowanie się w relacjach z konsumentami, weksłem w sposób sprzeczny z jego funkcją – wprowadzanie w błąd co do bezpieczeństwa pieniędzy konsumentów i możliwości osiągnięcia zysku związanego z ofertą wekslową	390 tys. PLN

Tab. 6 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
27	Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie SA	DOZIK-1/2021	– <i>misselling</i> przy sprzedaży ubezpieczeń z ufk – sprzedaż umów zawierających ryzykowne fundusze kapitałowe	20 mln PLN
28	4life Direct Sp. z o.o.	DO-ZIK-10/2020	– wprowadzanie w błąd konsumentów o tym, kto nadzoruje i kontroluje spółkę – niepodawania w mediach i materiałach reklamowych informacji o nazwie i siedzibie oraz charakterze prowadzonej działalności	103 tys. PLN
29	Lartiq SA	RŁO-6/2020	– wprowadzenie konsumentów w błąd co do ryzyka związanego z oferowanymi certyfikatami inwestycyjnymi funduszy Lartig – certyfikaty były gwarantowane przez GetBack mający wówczas duże problemy finansowe	7,2 mln PLN
30	Idea Bank S.A.	RŁO-5/2020	– <i>misselling</i> podczas oferowania certyfikatów inwestycyjnych funduszy Lartig – wprowadzanie w błąd co do mechanizmów gwarancyjnych i ryzyka związanego z certyfikatami inwestycyjnymi funduszy Lartig (dawniej Trigon)	nakaz rekompensaty dla konsumentów w wysokości po 38 tys. PLN
31	Idea Bank SA	RKT-3/2020	– wprowadzanie w błąd co do możliwości osiągnięcia zysku i poniesienia straty i ryzyka związanego z lokatą strukturyzowaną – wprowadzanie w błąd co do wartości, które są objęte ochroną BFG, odpowiedzialności za podjęcie decyzji o zawarciu umowy	5,75 mln PLN
32	Idea Bank SA	RKT-2/2020	– <i>misselling</i> podczas oferowania Ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (ufk) – wprowadzanie w błąd co do mechanizmów gwarancyjnych i ryzyka związanego z ufk	11,5 mln PLN

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/ kara
33	INVESTPROVIDER – Damian Żukiewicz	RGD-12/2020	– propagowania systemu promocyjnego typu piramida, funkcjonującego na portalu internetowym FutureNet, FutureAdPro lub innych, w ramach którego to systemu konsument dokonywał zakupu jednego z pakietów lub statusów przewidzianych w planie marketingowym	
33	INVESTPROVIDER – Damian Żukiewicz	RGD-12/2020	– założenia, prowadzenia i propagowania systemu promocyjnego typu piramida, poprzez prowadzenie i propagowanie sieci niezależnych przedstawicieli, zwanej NetLeaders, wynagradzanych w oparciu o opracowany tzw. Plan Wynagrodzeń NetLeaders	437,7 tys. PLN
34	Alternet LLC z siedzibą w Henderson, Nevada (Stany Zjednoczone Ameryki)	RGD-10/2020	– założenia, prowadzenia i propagowania systemu promocyjnego typu piramida, w ramach którego to systemu konsument dokonuje zakupu jednego z produktów w zamian za możliwość uzyskania korzyści materialnych, przewidzianych w planie marketingowym, które to korzyści są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia nowych członków (konsumentów) do systemu	brak kary

Tab. 6 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
35	M&K Promoteam LLC	RGD-8/2020	– założenie, prowadzenie i propagowanie programu partnerskiego „Hybryd Cykler” typu piramida, w ramach którego konsument dokonuje zakupu „pozycji” w zamian za możliwość uzyskania korzyści materialnych w postaci wynagrodzenia lub prowizji, które to korzyści są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia nowych członków (konsumentów) do systemu	brak kary
36	M&K Promotim Ltd. z siedzibą w Londynie w Wielkiej Brytanii, M&K Promoteam LLC z siedzibą w Cheyenne w Stanach Zjednoczonych Ameryki	RGD-7/2020	– założenie, prowadzenie i propagowanie programu partnerskiego „Team-Coin” typu piramida, w ramach którego konsument dokonuje zakupu „pozycji” w zamian za możliwość uzyskania korzyści materialnych w postaci wynagrodzenia lub prowizji, które to korzyści są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia nowych członków (konsumentów) do systemu	brak kary
37	Fritz Group SA	RWR-7/2019	– wprowadzanie w błąd w zakresie prowadzonej działalności kantorowej oraz umieszczanie loga NBP na stronie internetowej	brak kary
38	DM GROUP sp. z o.o.	RKT-9/2019	– wprowadzanie w błąd w związku z dochodzeniem roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ufk odnoszących się do charakteru, w jakim przedsiębiorca działa, odzyskanych kwot i terminu wypłacenia środków, efektywności podejmowanych działań	47,7 tys. PLN

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
39	mBank Spółka Akcyjna Raiffeisen Bank International AG w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce,	RBG-6/2019, RBG-5/2019, RBG-4/2019	– sposób informowania przez banki swoich klientów o zmianach warunków umów finansowych	brak kary
39	Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie)	RBG-6/2019, RBG-5/2019, RBG-4/2019	– sposób informowania przez banki swoich klientów o zmianach warunków umów finansowych	brak kary
40	P.U.H. „NOBILES” 2 s.c.	RGD-3/2019	– wprowadzeniu konsumentów w błąd, poprzez informowanie na stronie internetowej przedsiębiorcy https://pro-zysk.pl , że w razie braku spłaty rat dojdzie do zwrotnego przeniesienia praw	141,2 tys. PLN
41	Bank BPH SA, Getin Noble Bank SA, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA, ING Bank Śląski SA, Bank Zachodni WBK SA Plus Bank SA, Bank Millennium SA, Alior Bank SA, Deutsche Bank Polska SA, Bank Polska Kasa Opieki SA	RBG-13/2018, RBG-12/2018, RBG-11/2018, RBG-10/2018, RBG-9/2018, RBG-8/2018, RBG-7/2018, RBG-6/2018, RBG-4/2018, RBG-1/2018	– sposób informowania przez banki swoich klientów o zmianach warunków umów finansowych	brak kary

Tab. 6 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Rozstrzygnięcie/kara
42	Idea Bank SA	RGD-2/2018	– zastraszanie, kontaktowanie się z bliskimi dłużnika bez jego zgody, naruszanie prywatności konsumenta – niepodawanie konsumentom pełnej informacji o wysokości długu i danych przedsiębiorcy, któremu zalegają ze spłatą należności	20 tys. PLN
43	Alior Bank SA	RŁO-1/2018	– model naliczania opłat za obsługę debetowych kart płatniczych	zwrot klientom niepoprawnie naliczonych opłat

Dane nie obejmują wydanych decyzji związanych z nieprawidłowościami związanymi z oferowaniem i sprzedażą obligacji GetBack.

Źródło: opracowanie własne na podstawie decyzji UOKiK dostępnych na stronie https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf (dostęp: 23.11.2024).

Tabela 7. Decyzje Prezesa UOKiK z lat 2018–2023 dotyczące nieprawidłowości na rynku kredytów konsumenckich

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Kara
1	Creamfinance Poland Sp. z o.o., MDP Finance Sp. z o.o., KIM Finance Sp. z o.o., JJK Credit Sp. z o.o.	DOZIK-19/2023	– udzielanie kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu od konsumentów prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu	7,47 mln PLN
2	Wonga.pl sp. z o.o.	DO-ZIK-9/2023	– stosowanie w materiałach reklamowych haseł o gwarancji najtańszego całkowitego kosztu kredytu bez jednoczesnego informowania o dodatkowych warunkach do spełnienia	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
3	Everest Finanse Spółki Akcyjnej	DO-ZIK-6/2023	– pobieranie pozaodsetkowych kosztów kredytu w wysokości przekraczającej dopuszczalny ustawowy limit określony – niedostarczanie konsumentom istotnych informacji dotyczących finansowania oraz jego kosztów przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.	15,06 mln PLN
4	Szybka Gotówka Sp. z o.o., Gwarant24 Sp. z o.o., Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	RGD-13/2023	– udzielanie kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu od konsumentów prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu	2,44 mln PLN
5	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa ŚLĄSK	RWR-12/2023	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	160,5 tys. PLN
6	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa Boże Dary	RWR-5/2023	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	89,1 tys. PLN
7	Money Trade Group sp. z o.o.	RKT-4/2023	– pobieranie pozaodsetkowych kosztów kredytu w wysokości przekraczającej dopuszczalny ustawowy limit określony – pobieranie zawyżonych odsetek umownych, przekraczających wysokość odsetek maksymalnych – udzielanie kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu pozaodsetkowych kosztów kredytu powyżej maksymalnego limitu – brak przekazywania rzetelnej informacji na temat kredytu na formularzu informacyjnym – brak rzetelnego informowania konsumentów o stopie oprocentowania kredytu, – brak rzetelnego informowania konsumentów o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego	67 tys. PLN

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
8	Money Trade Group sp. z o.o.	RKT-3/2023	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych o których mowa w art. 385 ¹ § 1 k.c.	brak kary
9	Media Saturn Online Sp. z o.o.	RLU-2/2023	– wprowadzanie konsumentów w błąd co do bezpłatności kredytu udzielanego przez współpracujące ze Spółką banki – niewskazywanie w treści kalkulatorów ratalnych, danych dotyczące kosztu kredytu, tj. wysokość oprocentowania, wielkość raty kredytowej – brak rzetelnej informacji o stopie oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitą kwotą kredytu oraz rzeczywistą roczną stopę oprocentowania w formie reprezentatywnego przykładu	brak kary
10	Media Markt Polska Sp. z o.o. Wrocław I Sp. k., Media Markt Polska bis sp. z o.o. Warszawa VII Sp. k., Media Markt Polska bis sp. z o.o. Łódź III Sp. k., Media Markt Polska Sp. z o.o. Gdańsk I Sp. k., Media Markt Polska sp. z o.o. Warszawa II Sp. k.	RLU-6/2022, RLU-5/2022, RLU-4/2022, RLU-3/2022, RLU-2/2022	– niepodawanie w treści reklam informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, stopy oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, RRSO, czasu obowiązywania umowy, całkowitej kwoty do zapłaty oraz wysokości rat – niepodawanie w treści reklam zakresu umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych oraz informacji, o nazwach kredytodawców współpracujących ze spółką	brak kary
11	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	RGD-9/2022	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumentkiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
12	AIQLABS Sp. z o.o.	RGD-3/2022	– stosowanie w umowach kredytu konsumenckiego, pozaodsetkowych kosztów kredytu przekraczających limit maksymalny – pobieranie zawyżonych odsetek umownych, przekraczających wysokość odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 21 k.c.	1,56 mln PLN
13	AVALIA Spółka z o.o.	RGD-2/2022	– bezzasadne wydłużanie długości okresu spłaty kredytu, co prowadzi do zawyżania maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu – nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	36,9 tys. PLN
14	Yes Finance SA w restrukturyzacji, Liberis Polska sp. z o.o., Duo Finance sp. z o.o. w restrukturyzacji, Primus Finance sp. z o.o. w upadłości	RŁO-9/2022	– udzielanie kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki – w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu – od konsumentów prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości – pozaodsetkowych kosztów kredytu	596,5 tys. PLN
15	Look Pożyczka spółka z o. o.	RŁO-4/2022	– naruszenie obowiązku udzielania informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy – naruszenie obowiązku udzielania informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów – naruszenie obowiązku udzielania informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji – nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
15	Look Pożyczka spółka z o. o.	RŁO-4/2022	– pobieranie od konsumentów pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu – wprowadzanie w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu – wprowadzanie w błąd co do wysokości całkowitej kwoty do zapłaty – zamieszczanie nieprawdziwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i brak ryzyka inwestycji związanych z nabywaniem praw do pożyczek	brak kary
16	Cash Service 4 Home sp. z o.o.	RŁO-6/2021	– brak rzetelnej informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego w umowie pożyczki – wprowadzanie w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu – sporządzanie umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej	510,1 tys. PLN
17	EuCo Finanse SA	RŁO-4/2021	– wprowadzanie w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki – bezpodstawne doliczanie obowiązujących w przypadku uzyskania odszkodowania lub zadośćuczynienia na rzecz korzystającego opłaty za poręczenie	
17	EuCo Finanse SA	RŁO-4/2021	– wprowadzanie w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki – bezpodstawne doliczanie obowiązujących w przypadku uzyskania odszkodowania lub zadośćuczynienia na rzecz korzystającego opłaty za poręczenie, uwzględnionej już w całkowitym koszcie pożyczki – nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
18	Aasa Polska SA	RKR-3/2021	– nierzetelne informowanie w umowie o kredyt o kosztach usług dodatkowych, które konsument jest zobowiązany ponieść	brak kary
19	Bank Handlowy w Warszawie SA	RKR-2/2021	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
20	PROVIDENT POLSKA SA	RWR-3/2021	– niepodawanie w umowach informacji o warunkach zmiany rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, informacji o terminie wypłaty kredytu, – nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
21	Santander Consumer Bank SA	DOZIK-17/2021	– wprowadzanie konsumentów w błąd proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu – wprowadzanie konsumentów w błąd co do możliwości skorzystania z kredytu konsumenckiego	44,2 mln PLN
22	Bank Pocztowy SA	DOZIK-6/2021	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
23	Vivus Finance Spółka z o.o.	DOZIK-5/2021	– uzależnianie spełnienia obowiązku przekazania konsumentowi informacji na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego od wykonania określonych czynności	brak kary
24	mBank SA	RBG-2/2021	– naliczanie i pobieranie od konsumentów, którzy zawarli umowę o kredyt odnawialny i dokonali jej wypowiedzenia przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia, prowizji obliczanej od całkowitej kwoty udzielonego kredytu	brak kary

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
25	Speed Cash Polska Spółka z o.o. w restrukturyzacji	RŁO-10/2020	– zamieszczanie nierzetelnych i nieprawdziwych informacji o całkowitej kwocie pożyczki oraz rocznej stopie oprocentowania – przekraczanie limitu ustawowego dotyczącego opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu – niezwracanie kosztów kredytu proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy – stosowanie nieadekwatnych środków zabezpieczenia pożyczki	2 mln PLN
26	Mogo Sp. z o.o.	RŁO-9/2020	– pobieranie dodatkowych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, które nie były ustalone w umowie z klientami – przekraczanie limitu ustawowego dotyczącego opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu	325 tys. PLN
27	Speed Cash Polska Spółka z o.o. w restrukturyzacji	RŁO-8/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych w przypadku pożyczek udzielanych z przewłaszczeniem nieruchomości (mieszkań, domów) na zabezpieczenie, przy czym wartość przedmiotu zabezpieczenia (domu) często była nieekwiwalentna w stosunku do ryzyka i wartości pożyczki	
27	Speed Cash Polska Spółka z o.o. w restrukturyzacji	RŁO-8/2020	– wykorzystywanie przez przedsiębiorcę przewagi do uzyskania korzyści kosztem konsumentów, w tym przyznanie sobie przez spółkę niezbywalnego prawa do sprzedaży nieruchomości nawet po zaniżonych kosztach	1 mln PLN
28	TF Bank AB (Spółka z o.o.) Oddział w Polsce	RKR-7/2020	– podawanie nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie kredytu – podawanie nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania – nierzetelne informowanie w umowie o kredyt o kosztach usług dodatkowych, które konsument jest zobowiązany ponieść	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
29	TAKTO Finanse Spółka z o.o.	RKR-2/2020	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	dokonanie zwrotu części opłaty za udzielenie pożyczki lub opłaty przygotowawczej konsumentom
30	Nilfisk Polska Spółka z o.o.	RGD-2/2020	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
31	Xulock Sp. z o.o. sp.k.	RWR-10/2020	– zamieszczanie nieprawdziwych informacji, wskazujących na możliwość zawarcia umowy pożyczki przez strony internetowe przedsiębiorcy i jednocześnie przekazywanie kontaktów tych klientów do pośredników kredytowych	30 tys. PLN
32	EVEREST FINANCE SA	RWR-8/2020	– niepodawanie informacji, w formularzach informacyjnych i umowach zawieranych z konsumentami, informacji o kolejności zaliczania rat pożyczki na poczet należności, informacji o warunkach zmiany rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, informacji o sposobie zabezpieczenia spłaty kredytu – zamieszczenie we wzorcach umów postanowienia, zgodnie z którym obniżanie całkowitego kosztu pożyczki o wartość oprocentowania pożyczki i kosztów dla skróconego okresu obowiązywania umowy następuje tylko w przypadku przedterminowej spłaty całej kwoty pożyczki	brak kary
33	PROFI CREDIT Polska SA	RWR-4/2020	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	4,22 mln PLN

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
34	Capital System Spółka z o.o.	RWR- 2/2020	– niepodawanie w umowach informacji o: warunkach i procedurach zmiany stopy oprocentowania pożyczki wraz z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, informacji o koszcie czeku GIRO, informacji o rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym przy odstąpieniu od umowy, – prawidłowej informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów	brak kary
35	Profi Credit Polska SA	RKT- 6/2020	– pobieranie opłat przewyższających zaciągnięte kredyty konsumentów – wypłacanie kolejnych pożyczek bez uzyskania zgody konsumentów i oceny ich zdolności kredytowej – brak rzetelnego informowania konsumentów o warunkach wypowiedzenia umowy – bezpodstawne naliczanie opłat za okres po rozwiązaniu umowy – żądanie od konsumentów pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu wynagrodzenia za okres po rozwiązaniu umów	3,41 mln PLN
36	Karwot Artur GELDOR	RKT- 2/2019	– zamieszczanie nieprawdziwych informacji, wskazujących na możliwość zawarcia umowy pożyczki przez strony internetowe przedsiębiorcy i pobieranie od konsumentów bezzwrotnych opłat związanych z procedurą wnioskowania o pożyczkę – pozyskiwanie danych osobowych od potencjalnych pożyczkobiorców	44,79 tys. PLN

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
37	Kredyty Partner-skie Sp. z o.o.	RPZ-12/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty – niedopełnienie obowiązku zamieszczenia na wekslu zabezpieczającym spłatę udzielonej konsumentowi pożyczki klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej – ustalenie opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki i odsetek za opóźnienie w wysokości przewyższającej kwotę odsetek maksymalnych za opóźnienie – nierzetelne informowanie w umowach pożyczek informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji – sporządzanie zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej	15 tys. PLN
38	Kredyty Partner-skie Sp. z o.o.	RPZ-10/2019	– stosowanie niedozwolonych postanowień umowy o których mowa w art. 3851 § 1 k.c.	7,3 tys. PLN
39	Piotr Paweł Kopczyński Twoje Finanse	RWR-9/2019	– proponowanie konsumentom zawarcia umów o kredyt konsumencki, których warunki nie odpowiadają wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty zobowiązań – wprowadzanie konsumentów w błąd co do kosztów kredytu i co do charakteru żądanych od konsumentów opłat – przedstawianie konsumentom do podpisania oświadczenie o uznaniu przez konsumenta długu, wynikającego z umowy o świadczenie usług, dla zabezpieczenia roszczenia o zapłatę wynagrodzenia wynikającego z tej umowy – wprowadzanie konsumentów w błąd co do możliwości skorzystania z kredytu konsumenckiego – niedopełnienie obowiązku zamieszczenia na wekslu zabezpieczającym spłatę udzielonej konsumentowi pożyczki klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej	

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
39	Piotr Paweł Kopczyński Twoje Finanse	RWR-9/2019	– niewskazanie w ulotkach reklamowych, dotyczących kredytu konsumenckiego i zawierających dane dotyczące kosztu kredytu, informacji o: stopie oprocentowania kredytu, opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy, całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat	43 tys. PLN
40	Piotr Paweł Kopczyński Twoje Finanse	RWR-8/2019	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych o których mowa w art. 3851 § 1 k.c.	21,2 tys. PLN
41	JMTS Group sp. z o.o. oraz KADD Invest Stanisław Marciniak sp. k.	RWR-6/2019	– uzależnianie zawarcia umowy o pożyczkę od zawarcia umowy o świadczenie usługi poręczenia długu z niej wynikającego, przy jednoczesnym nieuwzględnianiu w umowach o pożyczkę opłat wynikających z umowy o świadczenie usługi poręczenia długu	brak kary
42	Euro Bank SA	RWR-3/2019	– uniemożliwianie konsumentom złożenia reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej	brak kary
43	Zaplo Spółka z o.o.	RKR-9/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
44	Vivus Finance Spółka z o.o.	RKR-8/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
45	Unilink Cash Spółka z o.o.	RKR-7/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty – zastrzeganie możliwości pobierania opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu wraz z odsetkami za opóźnienie przekraczających wysokość maksymalną określoną w art. 481 § 21 k.c.	brak kary

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Kara
46	Expresspożyczki.pl Grupa Finansowa Sp. z o.o.	RKR-5/2019	– zastrzeganie w umowach kredytu w przypadku odstąpienia od umowy, odsetek za okres od dnia wypłaty kwoty kredytu do dnia jego spłaty, w wysokości przekraczającej maksymalną wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej, o której mowa w art. 359 § 21 k.c. – niepodawanie w umowach kredytu informacji o procedurze rozpatrywania reklamacji	brak kary
47	Eurocent SA w upadłości	RKR-3/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
48	Ekspress Finanse sp. z o.o.	RGD-9/2019	– naruszenie obowiązku udzielania pełnej i rzetelnej informacji nt. okresu, procedur i warunków zmiany stopy oprocentowania pożyczki, wysokości wskaźnika RRSO, rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunków jej zmiany, skutków braku płatności, kwoty odsetek dziennych w wypadku odstąpienia od umowy, warunków rozwiązania umowy, możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów, – ustalenie w umowach pożyczek, iż konsument w razie odstąpienia od umowy pożyczki musi zwrócić kwotę kredytu nie później niż w ciągu 3 dni od odstąpienia od umowy – niedopełnienie obowiązku zamieszczenia na wekslu zabezpieczającym spłatę udzielonej konsumentowi pożyczki klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej – określenie terminu odstąpienia od umowy kredytu na 1 dzień od jej zawarcia	

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
48	Ekspress Finanse sp. z o.o.	RGD-9/2019	– wprowadzenie w błąd konsumentów co do konieczności poniesienia ewentualnych, przyszłych kosztów postępowania sądowego	brak kary
49	OPTIMA Spółka z o.o.	RGD-5/2019	– powodowanie nieuzasadnionego wzrostu zadłużenia pożyczkobiorców poprzez określanie maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu ustalanych w ten sposób, że w całkowitej kwocie kredytu, oprócz kwoty pożyczki, uwzględniano także kwotę skredytowanej prowizji – nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	483,4 tys. PLN
50	ZŁOTÓWKA BIS Spółka z o.o., ZŁOTÓWKA DUO Spółka z o.o., ZŁOTÓWKA THREE Spółka z o.o.	RGD-4/2019	– udzielanie kolejnych pożyczek w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieranie zawyżonych odsetek umownych, przekraczających wysokość odsetek maksymalnych – nieudzielanie informacji nt. całkowitej kwoty kredytu, stopy oprocentowania kredytu, informacji o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunków jej zmiany, terminu,	
50	ZŁOTÓWKA BIS Spółka z o.o., ZŁOTÓWKA DUO Spółka z o.o., ZŁOTÓWKA THREE Spółka z o.o.	RGD-4/2019	sposobu i skutków odstąpienia konsumenta od umowy, (...) a także kwoty odsetek należnych w stosunku dziennym, informacji o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów – nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	78,5 tys. PLN

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
51	iCredit Sp. z o.o.	RŁO-5/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty – nakładanie na konsumentów kary umownej za nieprzedstawienie umowy poręczenia w terminie 3 dni od daty podpisania umowy o kredyt konsumencki – proponowanie umów pożyczki na warunkach przewidujących obowiązek ustanowienia zabezpieczenia pożyczki w postaci umowy poręczenia w terminie 3 dni po zawarciu umowy, – ustalanie harmonogramu spłat pożyczki przewidującego znaczne wydłużenie okresu spłaty pożyczki, co skutkuje nieuzasadnionym obciążaniem konsumentów dodatkowymi kosztami	589 tys. PLN
52	BNP Paribas Bank Polska SA	DOZIK-11/2019	– stosowanie w materiałach reklamowych haseł oferujących kredyty/ pożyczki zachęcające do skorzystania z usługi kredytowej bez wskazania obiektywnego źródła lub oferty, do której odnosiło się porównanie	2,88 mln PLN
53	Aasa Polska SA	DOZIK-4/2019	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty	brak kary
54	mBank Spółka Akcyjna	DOZIK-4/2018	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 3851 § 1 k.c.	brak kary

Tab. 7 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
55	Ferratum Finance Spółka Spółka z o.o.	RŁO-7/2018	– nieudzielanie rzetelnej informacji na podstawie jakiego zbioru danych odmówiono konsumentowi udzielenia pożyczki, wyjaśnień dotyczących postanowień zawartych w umowie, nie przekazywanie konsumentowi formularza informacyjnego, informacji o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy pożyczki, nazwy organu nadzoru w sprawach ochrony konsumentów wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy – wprowadzenie konsumentów w błąd co do wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania – bezprawne działanie poprzez żądanie przez ww. przedsiębiorcę, zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z umowy w postaci „Weksel własny In blanco” bez formuły „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej – wprowadzenie konsumenta w błąd co do możliwości uzyskania w terminie od 2 do 3 dni jednego z zabezpieczeń pożyczki – wprowadzenie konsumentów w błąd co do obowiązków przedsiębiorcy i praw konsumentów	50 tys. PLN
56	Ferratum Finance Spółka z o.o.	RŁO-8/2018	– stosowanie niedozwolonych postanowień umowy, o których mowa w art. 3851 § 1 l.c.	31,1 tys. PLN
57	ALIBABA Spółka z o.o.	RGD-5/2018	– nieudzielanie informacji nt. możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów oraz zasad dostępu do tej procedury – nieumieszczanie na wekslu konsumenta klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej	

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Kara
57	ALIBABA Spółka z o.o.	RGD-5/2018	– nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty – ustalanie całkowitej kwoty kredytu, jako sumy kwoty pożyczki wypłaconej oraz elementów całkowitego kosztu kredytu, tj. opłaty za rozpatrzenie wniosku oraz kwoty odsetek – ustalanie zawyżonych kwot odsetek dziennych, należnych przedsiębiorcy w związku z realizacją przez pożyczkobiorcę uprawnienia do odstąpienia od umowy – udzielanie, w razie braku spłaty danej pożyczki w terminie, kolejnych pożyczek, przeznaczonych na uregulowanie zobowiązania z tytułu poprzedniej pożyczki, wraz z obciążaniem konsumenta kolejnymi opłatami za rozpatrzenie wniosku	9,9 tys. PLN

Źródło: opracowanie własne na podstawie decyzji UOKiK dostępnych na stronie https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf (dostęp: 23.11.2024)

Tabela 8. Decyzje Prezesa UOKiK z lat 2018–2023 dotyczące nieprawidłowości na rynku kredytów hipotecznych

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Kara
1	Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (SA) Oddział w Polsce	RBG-2/2023	– wprowadzanie konsumentów w błąd w związku z rozpowszechnieniem nieprawdziwych informacji co do zmiany warunków umów kredytów zabezpieczonych hipotecznie – numery kont do spłaty i obsługi kredytu	3,14 mln PLN
2	Deutsche Bank Polska S.A.	RBG-1/2023	– wprowadzanie konsumentów w błąd w związku z rozpowszechnieniem nieprawdziwych informacji co do jednostronnej zmiany warunków umowy o kredyt hipoteczny	5,75 mln PLN

Tab. 8 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
3	Getin Noble Bank SA	DO-ZIK-5/2023	– ograniczanie konsumentom możliwości składania za pośrednictwem bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu	brak kary
4	BNP Paribas Bank Polska SA	DO-ZIK-2/2023	– ograniczanie konsumentom możliwości składania za pośrednictwem bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu	2,72 mln PLN
5	Bank Pocztowy SA	DO-ZIK-1/2023	– ograniczanie konsumentom możliwości składania za pośrednictwem bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu	233,86 tys. PLN
6	Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (SA) Oddział w Polsce	DOZIK-12/2021	– stosowanie niedozwolonych postanowień w aneksach do umów kredytowych udzielanych w walutach obcych	945,46 tys. PLN
7	Bank BPH SA	DOZIK-19/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych/denominowanych/waloryzowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	478,24 tys. PLN
8	Bank Polska Kasa Opieki SA	DOZIK-17/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych/denominowanych/waloryzowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	21,09 mln PLN
9	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA	DOZIK-16/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych/denominowanych/waloryzowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	40,74 mln PLN

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKIK	Zakwestionowane działanie	Kara
10	BNP Paribas Bank Polska SA z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: Bank BGŻ BNP Paribas SA),	DOZIK- -14/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych/denominowanych/waloryzowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	26,63 mln PLN
11	Bank Millennium SA	DOZIK- -13/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych/denominowanych/waloryzowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	10,46 mln PLN
12	Santander Bank Polska SA (przed zmianą nazwy: Bank Zachodni WBK SA)	DOZIK- -12/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych/denominowanych/waloryzowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	23,63 mln PLN
13	Deutsche Bank Polska SA	DOZIK- -9/2020	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych związanych z pobieraniem zawyżonych opłat za czynności banku związane ze sporządzaniem kopii dokumentacji/zaświadczeń	4,91 mln PLN
14	Getin Noble Bank SA	RBG- -10/2020	– wprowadzeniu konsumentów w błąd, w związku z rozpowszechnianiem nieprawdziwych informacji co do zmiany warunków umowy o kredyt hipoteczny poprzez przestanie informacji o jednostronnej zmianie dokumentów	7,02 mln PLN
15	Getin Noble Bank SA	DOZIK- -15/2019	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów kredytów i pożyczek hipotecznych denominowanych do walut obcych (kursy wymiany walut)	13,42 mln PLN
16	Deutsche Bank Polska SA	DOZIK- -9/2018	– stosowanie niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów, aneksach do umów kredytów i pożyczek hipotecznych oraz regulaminach kredytów denominowanych do walut obcych (kursy wymiany walut, ustalenie opłat i prowizji)	6,98 mln PLN

Tab. 8 (cd.)

Lp.	Podmiot	Nr decyzji Prezesa UOKiK	Zakwestionowane działanie	Kara
17	DNB Bank Polska SA	DOZIK- -8/2018	– naruszenie dobrych obyczajów polegające na podwyższeniu oprocentowania kredytów i pożyczek hipotecznych konsumentom, którzy spełnili warunki promocji	brak kary

Uwagi: Na skutek odwołania powoda od decyzji (nr DOZIK-12/2021) Prezesa UOKiK z dnia 16.12.2021 r., SOKiK uchylił zaskarżoną decyzję, patrz wyrok z dnia 4.09.2023 r., sygn. akt XVII AmA 4/22.

Źródło: opracowanie własne na podstawie decyzji UOKiK dostępnych na stronie https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf (dostęp: 23.11.2024)

Wykaz klauzul niedozwolonych w kredytach hipotecznych

Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2018

Klauzula nr 1: *W przypadku niepowiadomienia Ferratum Finanse Sp. z o.o. o zmianie adresu list wysłany na ostatni znany Ferratum Finanse Sp. z o.o. adres jest równoznaczny ze skutkiem doręczenia*” zamieszczonego we wzorcu umowy Deklaracja wekslowa.

Klauzula nr 3: *Strony oświadczają, iż postanowienia zawarte w umowie były przedmiotem indywidualnych negocjacji.*

Klauzula nr 4: *Wypowiedzenie umowy przez Pożyczkodawcę z winy Pożyczkobiorcy, skutkuje wezwaniem Pożyczkobiorcy do uiszczenia na rzecz Pożyczkodawcy opłaty w wysokości kwoty opiewającej na 50% części odsetkowej całkowitej kwoty do spłaty z tytułu pożyczki będącej przedmiotem niniejszej umowy. Kwota ta wynika z tytułu kary umownej za rozwiązanie umowy z winy Pożyczkobiorcy”, zamieszczonego we wzorcu umowy Umowa Pożyczki nr...*

Klauzula nr 5: *Wypowiedzenie umowy przez Pożyczkodawcę z winy Pożyczkobiorcy, skutkuje wezwaniem Pożyczkobiorcy do uiszczenia na rzecz Pożyczkodawcy opłaty w wysokości 2000 zł. Kwota ta wynika z tytułu kary umownej za rozwiązanie umowy z winy Pożyczkobiorcy”, zamieszczonego we wzorcu umowy Umowa Pożyczki nr...*

Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-4/2018

Klauzula nr 1: *Terminy oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia #max data uruchomienia kredytu#. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram.*

Decyzja Prezesa UOKiK nr RWR-8/2019

Klauzula nr 1: *Strony potwierdzają, że w drodze dwustronnych negocjacji zgodnie ustalono co następuje.*

Klauzula nr 2: *Zleciennodawca z tytułu niniejszej umowy zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia na rzecz Zleciennobiorcy w wysokości i na zasadach określonych w § 3,*

nałego Zleceniobiorcy za wykonanie niniejszej umowy na zasadach i w zakresie ustalonym w niniejszej umowie.

Klauzula nr 3: Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia na rzecz Zleceniobiorcy w wysokości zdefiniowanej wynikającej z zaakceptowanej przez Zleceniodawcę decyzji ostatecznej.

Klauzula nr 4: Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia na rzecz Zleceniobiorcy w stanowiącej ...% kwoty kredytu/pożyczki wynikającej z zaakceptowanej przez Zleceniodawcę Decyzji Ostatecznej.

Klauzula nr 5: W przypadku zlecenia przez Zleceniodawcę usług optymalizacji finansowej, Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zleceniobiorcy dodatkowego wynagrodzenia w wysokości ustalonej w drodze dwustronnych uzgodnień i zawartej w aneksie do niniejszej umowy, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Klauzula nr 6: Przygotowanie kompleksowej koncepcji optymalizacji finansowej obejmuje w szczególności:

- a. pozyskanie raportów ze wszystkich dostępnych baz, w których gromadzone są dane finansowe Zleceniodawcy (w sytuacji złożonego osobnego wniosku przez Zleceniodawcę);*
- b. pozyskanie zaświadczeń o niezaleganiu z zobowiązaniami wobec Skarbu Państwa lub jednostek samorządu terytorialnego (w sytuacji kiedy są wymagane);*
- c. ocena zdolności do spłaty zobowiązań krótko i długoterminowych, wraz z oceną możliwości zabezpieczenia;*
- d. zestawienie dostępnych na rynku finansowym i dostosowanych do aktualnych możliwości finansowych Zleceniodawcy ofert czynności o charakterze kredytowym;*
- e. doradztwo finansowe w wyborze optymalnej oferty;*
- f. pozyskanie raportu BIK wraz z przygotowaniem analitycznej analizy raportu BIK;*
- g. opracowanie raportu końcowego obejmującego świadczenia określone w pkt. a) – f) w postaci formularza analizy.*

Klauzula nr 7: Do tak ustalonego wynagrodzenia doliczony zostanie podatek VAT w wysokości wynikającej z aktualnie obowiązujących przepisów.

Klauzula nr 8: Do tak wynagrodzenia określonego w ust. 1 i 2, doliczony zostanie podatek VAT w wysokości wynikającej z aktualnie obowiązujących przepisów.

Decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ-10/2019

Klauzula nr 1: W przypadku zmiany adresu zamieszkania, zameldowania czy numeru telefonu, Pożyczkobiorca zobowiązany jest do poinformowania Pożyczkodawcy w terminie 7 dni o zaistniałej zmianie. W przeciwnym razie każde pismo

skierowane na adres podany w Umowie, a także telefon wykonany na numer podany w Umowie, będzie uważane jako skuteczne.

Klauzula nr 2: Po dokonaniu wypowiedzenia Umowy, Pożyczkodawca ma prawo dochodzić zwrotu wierzytelności na drodze sądowej lub pozasądowej (...). Jeśli Pożyczkobiorca nie poinformuje w terminie Pożyczkodawcy o zmianie adresu zamieszkania lub miejsca pracy, Pożyczkodawca zastrzega sobie prawo do zlecenia, na koszt Pożyczkobiorcy, ustalenia przez Detektywa aktualnego adresu zamieszkania, jak również adresu miejsca pracy.

Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO-8/2020

Klauzula nr 1: W przypadku zaistnienia co najmniej jednej z wymienionych poniżej ważnych przyczyn, Pożyczkodawca ma prawo wypowiedzenia niniejszej umowy lub Pożyczkodawca ma prawo wstrzymać się z wypłatą części lub całości Pożyczki do czasu wyjaśnienia sprawy oraz zażądania od Pożyczkobiorcy zwrotu w terminie 7 dni całej wypłaconej kwoty Pożyczki przelewem na rachunek bankowy nr ..., tj. w przypadku:

(...)

4) braku dołożenia starań przez Pożyczkobiorcę niezbędnych do skutecznego zabezpieczenia, np. w postaci przewłaszczenia Lokalu na zabezpieczenie do dnia...

Klauzula nr 2: Pożyczkobiorca oświadcza, że wartość Lokalu ustalił po zasięgnięciu informacji m.in. w biurach nieruchomości, ogłoszeniach w prasie i określa ją na kwotę ... zł (słownie: ...) brutto i oświadcza, że jest to wartość nieekwiwalentna w stosunku do kwoty udzielonej Pożyczki.

Klauzula nr 3: Strony zgodnie postanawiają, że dodatkowym zabezpieczeniem zwrotu przedmiotowej pożyczki (w tym wszelkich odsetek i innych należności należnych Pożyczkodawcy od Pożyczkobiorcy na podstawie niniejszego aktu notarialnego) i kosztów postępowania wynikających z niniejszego aktu notarialnego będzie nieodwołalne pełnomocnictwo do zbycia nieruchomości opisanej w § 2.

Klauzula nr 4: Pożyczkodawca będzie uprawniony do sprzedaży Lokalu na następujących warunkach: (...)

2) po upływie okresu, o którym mowa w pkt 1 powyżej w sytuacji braku sprzedaży Lokalu na warunkach wskazanych w pkt. 2, Pożyczkodawca ma prawo obniżyć oferowaną cenę sprzedaży i dokonać sprzedaży Lokalu.

Klauzula nr 5: Pożyczkobiorca [[Pożyczkobiorcy]] oświadcza [[oświadczając]], że: 12) nie jest [[sq]] w przymusowym położeniu w rozumieniu art. 388 Kodeksu cywilnego i brak jest podstaw do wytoczenia powództwa na takiej podstawie przeciwko Pożyczkodawcy lub ((Pożyczkodawców)).

Klauzula nr 6: Pożyczkobiorca [[Pożyczkobiorcy]] oświadcza [[oświadczając]] ponadto, że:

5) otrzymała [[otrzymał]] [[otrzymali]] Regulamin Pożyczek Speed Cash Polska oraz Tabelę Opłat i Prowizji, zapoznał się z nimi i zaakceptował warunki w nich zawarte.

Klauzula nr 7: Pożyczkobiorca wyraża zgodę na dokonanie przelewu praw wynikających z niniejszego aktu notarialnego, w tym wierzytelności zabezpieczonej hipoteką na Lokalu/przewłaszczeniem Lokalu na zabezpieczenie wraz z tym zabezpieczeniem oraz na przejęcie obowiązków Pożyczkodawcy wynikających z niniejszego aktu notarialnego przez podmiot trzeci powiązany kapitałowo lub osobowo z Pożyczkodawcą lub z jego współnikiem. W przypadku dokonania takiego przelewu, Pożyczkodawca (cedent) zawiadomi o dokonanym przelewie praw Pożyczkobiorcę. Do momentu zawiadomienia, o którym mowa powyżej, wszelkie świadczenia dokonane przez Pożyczkobiorcę na rzecz dotychczasowego wierzyciela (Pożyczkodawcy) będą miały skutek względem nabywcy wierzytelności, niezależnie od faktycznej wiedzy Pożyczkobiorcy o dokonanym przelewie. Jednocześnie Pożyczkobiorca wyraża również zgodę na przeniesienie na rzecz podmiotu trzeciego powiązanego kapitałowo z Pożyczkodawcą lub osobowo z Pożyczkodawcą lub z jego współnikiem wszelkich obowiązków Pożyczkodawcy wynikających z niniejszego aktu notarialnego na rzecz podmiotu trzeciego – przejmującego wszelkie powyższe obowiązki Pożyczkodawcy o ile podmiot taki zobowiązanie przyjmie.

Klauzula nr 8: Pożyczkobiorca wyraża zgodę na nieodpłatne moich danych osobowych, nazwy i logo firmy, którą reprezentuję, informacji, tekstów, zdjęć, grafik i wizualizacji zawartych na stronie internetowej powyższego podmiotu, danych i zdjęć inwestycji sfinansowanej z pomocą Speed Cash Polska sp. z o.o. w materiałach promocyjnych, prezentacjach, publikacjach oraz na stronie internetowej Speed Cash Polska sp. z o.o.

Klauzula nr 9: Pożyczkobiorca wyraża zgodę na nieodpłatne umieszczanie nazwiska w materiałach promocyjnych, prezentacjach, publikacjach oraz na stronie internetowej Speed Cash Polska sp. z o.o.

Klauzula nr 10: Oświadczam, iż w związku z zawieraną umową pożyczki oraz ustanowieniem hipoteki na nieruchomości na zabezpieczenie w/w pożyczki poniżej oświadczam, że rozumiem całą przedstawioną mi do podpisu dokumentację (umowa pożyczki z ustanowieniem hipoteki na nieruchomości, formularz informacyjny oraz dokumentację towarzyszącą) miałem/am czas na swobodne zapoznanie się z nią oraz konsultacje jej treści z prawnikiem.

Klauzula nr 11: Oświadczam, że jestem świadom/a i akceptuję ryzyko związane z przewłaszczeniem na zabezpieczenie nieruchomości w sytuacji braku spłaty zadłużenia z mojej strony z tytułu udzielonej mi pożyczki.

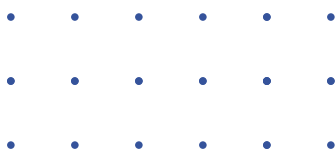
Klauzula nr 12: *Oświadczam, że moja sytuacja majątkowa, osobista, rodzinna, nie stawia mnie pod przymusem zaciągnięcia niniejszej pożyczki oraz brak jest jakichkolwiek podstaw o uznanie, że znajduję się w przymusowym położeniu lub w błędzie co do dokonywanych czynności prawnych polegających na zaciągnięciu pożyczki i ustanowieniu zabezpieczenia jej spłaty w szczególności w postaci przewłaszczenia na zabezpieczenie nieruchomości.*

Klauzula nr 13: *Oświadczam, że w pełni rozumiem znaczenie dokonywanych czynności prawnych, o których mowa powyżej.*

Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-3/2023

Klauzula nr 1: *Pożyczkobiorca oświadcza, że warunki niniejszej umowy były negocjowane przez Strony oraz miał on realny wpływ na poszczególne zapisy umowy, które kształtowane były w odniesieniu do jego indywidualnych potrzeb.*

Klauzula nr 2: *Pożyczkobiorca oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do zawieranej umowy, ani nie wnosi do niej żadnych uwag, a umowa jest w pełni zrozumiała.*



Dominik Kubacki

2 Wybrane nieprawidłowości na rynku usług finansowych

W prezentowanym tomie podjęto szczegółową analizę zjawisk ryzyka i nieprawidłowości, które zarysowały się w sektorze usług finansowych w Polsce w latach 2018–2023. Zebrane studia przypadków – od missellingu po klauzule abuzywne – odświeżają złożony obraz systemowych problemów, z jakimi muszą mierzyć się konsumenci i regulatorzy rynku. Autor ukazuje, że źródłem największego ryzyka są: asymetria informacji, dynamiczny rozwój innowacji produktowych oraz przewaga instytucji finansowych w relacji kontraktowej. Skuteczna ochrona konsumentów wymaga nie tylko dobrze skonstruowanych przepisów, ale przede wszystkim ich konsekwentnej egzekucji oraz wysokich standardów nadzoru i etyki.

Analiza roli prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozwala dostrzec, w jakim stopniu decyzje administracyjne, środki naprawcze, działania prewencyjne odpowiadają na kompleksowe zagrożenia rynku, a także jak bardzo korzystanie z takich narzędzi, jak kary finansowe i zobowiązania do zmiany praktyk uwzględnia skalę naruszeń oraz potrzebę ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

Bogaty materiał empiryczny oraz systemowa analiza przypadków – od nieuczciwych reklam i niejasnych umów przez rynek kredytów konsumenckich i hipotecznych po aferę GetBack – sprawiają, że tom drugi stanowi nie tylko przewodnik po kluczowych mechanizmach ochronnych, lecz także inspirację do dalszych badań i poszukiwania wspólnych płaszczyzn współpracy między nadzorem, legislacją a edukacją rynkową. Publikacja zachęca do refleksji nad przyszłością ochrony konsumenta w obliczu wyzwań cyfrowej transformacji, narastającej złożoności usług i przemian relacji rynkowych.



 wydawnictwo.uni.lodz.pl
 ksiegarnia@uni.lodz.pl
 (42) 665 58 63



Książka dostępna również
jako e-book

ISBN 978-83-8331-861-5



9 788383 318615