

## **Sprawozdanie z Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Ochrona prawna konsumenta w obrocie bankowym. Nowe rozwiązania prawne”**

W dniu 11 maja 2007 r. na Wydziale Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego odbyła się Ogólnopolska Konferencja Naukowa pt. „Ochrona prawna konsumenta w obrocie bankowym. Nowe rozwiązania prawne”, zorganizowana przez Katedrę Prawa Finansowego i działające przy niej Koło Naukowe Prawa Finansowego. W jej ramach zaproszeni prelegenci, wybitni znawcy problematyki bankowej i konsumenckiej – przedstawiciele nauki i praktyki, wygłosili referaty dotyczące wybranych aspektów ochrony konsumenta usług bankowych, m.in. problemu odpłatności za usługi bankowe, zwłaszcza za rachunki bankowe, problem oprocentowania i innych kosztów kredytu konsumenckiego, ochrony przed przywilejami egzekucyjnymi banków, ochrony w usługach bankowości elektronicznej, ochrony posiadacza kart płatniczych, upadłości konsumenckiej, obowiązków informacyjnych banku wobec konsumentów, roli Rzecznika Praw Obywatelskich, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta oraz Arbitra Bankowego w ochronie interesów konsumentów.

Wśród prelegentów znaleźli się wybitni znawcy problematyki bankowej i konsumenckiej przedstawiciele nauki z różnych ośrodków naukowych -m.in prof. dr hab. J. Pisuliński z Uniwersytetu Jagiellońskiego, prof. dr hab. J. Gołaczyński z Uniwersytetu Wrocławskiego, prof. dr hab. W. Szpringer z i praktyki (dr R. Zelwiański – Dyrektor Zespołu Prawa Gospodarczego, Danin Publicznych i Ochrony Praw Konsumentów: K. Marczyńska - Arbiter Bankowy: D. Rogowska - PKO B.P. S.A, J. Obrębska - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departament Polityki Konsumenckiej;

Konferencję uroczystie otworzył prof. dr hab. M. Bojarski – Dziekan Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii a następnie prof. dr hab. R. Mastalski – Kierownik Katedry Prawa Finansowego.

Dr E. Rutkowska z Uniwersytetu Wrocławskiego w wypowiedzi wprowadzającej omówiła, problem ochrony konsumenta w stosunkach umownych z bankiem (bankowego obrotu konsumenckiego), zaznaczając konieczność ingerencji ustawodawcy w celu ochrony strony typowo słabszej - konsumenta. (zwłaszcza ochrona przez informację, która przejawia się w ustanowieniu minimalnego wymogu kompletnych, przejrzystych i adekwatnych informacji, które konsument powinien otrzymać w odpowiednim czasie, zarówno przed zawarciem umowy, jak i w samej zawieranej umowie). Prelegentka zaznaczyła, że w bankowym obrocie konsumenckim znajdują zastosowanie regulacje prokonsumenckie zawarte w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów (w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w kodeksowej regulacji wzorców umownych i klauzul niedozwolonych a także ich sądowej kontroli, ustawie o kredycie konsumenckim oraz ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych (w zakresie regulacji bankowych kart płatniczych, usług bankowości elektronicznej). Istotne więc jest stworzenie całego systemu struktury instytucjonalnej, która będzie stać na straży praw i interesów konsumentów i będzie gwarancją uczciwych i zdrowych zasad obrotu gospodarczego w dziedzinie usług bankowych. Podkreślono pozytywne zjawiska w obrocie konsumenckim, takie jak nowe obowiązki informacyjne powstające po stronie banku, reguły prawne chroniące konsumenta przed nieuzasadnionym wkraczaniem w sferę życia prywatnego, system ochrony sposobu zawierania i treści umów, a także przyznanie konsumentowi ustawowego prawa odstąpienia od umowy. Zdaniem prelegentki cały proces zmian ukazuje wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku usług bankowych. Pozostaje jednak problem egzekwowania, jak także „wyrobinia” praktyki poprawnego ich stosowania przez banki, zgodnych również z Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej. E. Rutkowska podkreśliła, że niezwykle istotny jest sam stosunek („podejście”) banków do swoich klientów - przestrzeganie prawa, zasady jakimi kierują się banki wobec klientów, rzetelność i uczciwość w zakresie świadczonych usług, każdego klienta indywidualnie, uwzględniając jego trudną sytuację życiową i finansową. Kształtuje się więc nowa sytuacja w zakresie ochrony konsumenta usług finansowych, w tym przede wszystkim usług bankowych, która niesie za sobą odmienne od dotychczasowych rozwiązania prawne w stosunkach bank – klient, a w szczególności bank - konsument.

Następnie głos zabrał prof. dr hab. Jerzy Pisuliński z Katedry Prawa Cywilnego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, który omówił obowiązki informacyjne banku a także dopuszczalność przekazywania informacji w ogólnych warunkach umów i regulaminach.

Zaznaczył, że przepisy nakładające na banki obowiązki informacyjne nie zawsze określają sposób ich realizacji. Dopuszczalne jest wówczas udzielenie informacji na piśmie lub w inny sposób (np. na nośnikach elektronicznych). Bank powinien jednak – we własnym interesie – zadbać o dowód, że wywiązał się z nałożonego na niego obowiązku. Czasami konieczne jest późniejsze potwierdzenie na piśmie udostępnionych informacji. Prelegent podkreślił, że jeśli przepisy wymagają udzielenia informacji na piśmie, nie zawsze dopuszczają stosowanie innych środków komunikacji, zwłaszcza elektronicznych. Pisemnej formy udostępnienia informacji nie należy – co do zasady – utożsamiać z formą pisemną w rozumieniu art. 78 § 1 k.c., dlatego też dopuszczalne może być przekazanie informacji na niepodpisanym wydruku czy przez przesłanie regulaminu lub ogólnych warunków umów. W niektórych wypadkach obowiązujące przepisy (np. art. 4 ust. 2, art. 5, art. 5a ustawy o kredycie konsumenckim) stanowią, że określone informacje zawarte powinny być w umowie (dotyczy to zwłaszcza informacji przekazywanych w chwili zawarcia umowy). Wymagane informacje powinny się wtedy znaleźć w podpisanej przez strony umowie, wówczas naruszeniem tego obowiązku będzie zatem zamieszczenie wymaganych informacji nie w umowie, lecz w przekazanych klientowi regulaminie lub ogólnych warunkach umów. Autor omówił także sankcje za niedochowanie obowiązków informacyjnych wynikające z kodeksu cywilnego, ze szczególnych ustaw konsumenckich, zwłaszcza ustawy o kredycie konsumenckim oraz sankcje wynikające z nadzoru bankowego podkreślając, iż konieczna jest prowadzenie w sytuacjach wątpliwości należy interpretować przepisy na korzyść konsumenta i stad też konieczna jest polityka ostrożnego postępowania banków

W dalszej części konferencji przemawiała K. Marczyńska - Arbiter Bankowy, która zaprezentowała zagadnienie dochodzenia roszczeń przez konsumenta w praktyce orzeczniczej Arbitra Bankowego. W swoim wystąpieniu podkreśliła, iż pięcioletnie funkcjonowanie tej instytucji potwierdziło zarówno potrzebę jej istnienia, jak i trwałe zakorzenienie w polskim systemie ochrony konsumentów.

Prelegentka zaprezentowała przykładowe grupy spraw, z jaki konsumenci zwracają się do Arbitra Bankowego, zaznaczając, że działalność Arbitra powoduje większą ugodowość banków, przyczynia się do upraszczania ogólnych wzorów umów i regulaminów oraz wykreślenia z nich niejasnych zapisów, przyspieszenia procedur reklamacyjnych oraz prawidłowego stosowania przez banki Zasad Dobrej Praktyki Bankowej.

Dr R. Zelwiański, Dyrektor Zespołu Prawa Gospodarczego, Danin Publiczny Dyrektor Zespołu Prawa Gospodarczego, Danin Publicznych i Ochrony Praw Konsumentów Biura Rzecznika Praw Obywatelskich zaprezentował działania Rzecznika Praw Obywatelskich na rzecz ochrony interesów konsumentów usług bankowych. W swoim wystąpieniu wskazał, że usługi bankowe, a

w szczególności usługi kredytowe oraz prowadzenie rachunków bankowych, są niewątpliwie podstawą współczesnej gospodarki a ich znaczenie wzrasta wraz z postępującym urynkowaniem gospodarek poszczególnych państwa lub wspólnot. Usługi bankowe są jednym z najważniejszych obszarów regulacji prawnej stosunków profesjonalisty z klientami indywidualnymi. Zaprezentował skargi, jakie wpływają od konsumentów a zwłaszcza od dłużników bankowych przedstawiające sytuacje w jakich doszło do zadłużenia i w rezultacie do egzekucji komorniczej w oparciu o bankowy tytuł egzekucyjny a także opisujące metody i środki stosowane przez niektóre firmy windykacyjne działające na zlecenie banków, oraz stosowane przez banki ograniczenia stosowane wobec niektórych grup obywateli.

Następnie prof. dr hab. J. Gołaczyński z Centrum Badań Problemów Prawnych i Ekonomicznych Komunikacji Elektronicznej Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego poruszył problem świadczenia usług bankowych drogą elektroniczną w aspekcie ochrony konsumenta. Zaznaczył, że zagadnienie to dotyczy zwłaszcza umów zawieranych przez konsumenta z bankiem na odległość a najczęściej wykorzystywaną formą zawierania w ten sposób umów bankowych jest Internet. Podkreślił jakie problemy związane z tym powstają, kiedy umowa dochodzi do skutku, czy bank właściwie realizuje swoje obowiązki informacyjne i czy konsument może korzystając z usług bankowych świadczonych drogą elektroniczną istotnie korzystać z instrumentów przysługującej mu ochrony prawnej.

Następnie głos zabrał prof. dr hab. Jarosław Majewski z Katedry Prawa Karnego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego prezentując niezwykle kontrowersyjny problem wynagrodzenie za prowadzenie rachunku bankowego. Prelegent zaznaczył komercyjny charakter świadczenia usług przez banki i uprawnienie banku do pobierania przewidzianych w umowie prowizji i opłaty z tytułu wykonywanych czynności bankowych oraz opłaty za wykonywanie innych czynności. Jednocześnie zaprezentował różne koncepcje możliwości określania opłat i prowizji za prowadzenie rachunku, także w aspekcie niedozwolonych klauzul umownych.

Dr Remigiusz W. Kaszubski z Katedry Prawa Administracyjnego Gospodarczego i Bankowego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytet Warszawski omówił sytuację konsumenta - posiadacza bankowych kart płatniczych. Na wstępie swojej wypowiedzi stwierdził, że posiadacz karty płatniczej (konsument) w Polsce ma zapewnioną ochronę prawną na satysfakcjonującym poziomie. Prawa konsumenta, w przedmiotowym zakresie, są określone w ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych. Następnie zaprezentował odpowiedzialność Posiadacza zachowującego należyta staranność w trakcie posługiwania się kartą wskazując, że jest ona

ograniczona kwotowo do równowartości 150 euro, przy jednoczesnym zastrzeżeniu, że użycie PIN nie jest jednoznaczną przesłanką do obciążenia Posiadacza transakcjami dokonanymi przez osobę nieuprawnioną. Zaznaczył także, że bezpieczeństwo Posiadacza wzmacniają dodatkowe obowiązki i prawa Akceptanta, który jest zobowiązany do porównywania podpisów złożonych na karcie i wydruku potwierdzającym transakcję. Jednocześnie Akceptant ma prawo do wylegitymowania osoby dokonującej transakcji w przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do tożsamości Posiadacza. Podkreślił także, że bezpieczeństwo prawne jest wzmocnione przez jeden z najlepszych na świecie system zabezpieczeń teleinformatycznych funkcjonujący w naszym kraju oraz ścisłą współpracę Policji z ekspertami bankowymi. Unikalnym na skalę światową rozwiązaniem jest teleinformatyczny dostęp do numerów zastrzeżeń kart powstały na skutek inicjatywy Związku Banków Polskich. Każdy Posiadacz, który utraci kartę i nie jest w posiadaniu właściwego numeru telefonu może go uzyskać odwiedzając stronę internetową [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) lub wykorzystując system wap lub system numeru alarmowego 112. Podkreślił, że konsument – na zakończenie swojej wypowiedzi prelegent zaznaczył, że posiadacz w Polsce ma zapewnioną ochronę na wysokim poziomie jest uzasadniona zarówno w aspekcie prawnym, jak i organizacyjnym i technologicznym o czym świadczy stały i wysoki wzrost liczby kart płatniczych.

Mgr Karolina Włodarska z Katedry Prawa Cywilnego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, Współpracownik Polsko – Niemieckiego Centrum Prawa Bankowego omówiła sytuację prawną kredytobiorcy – konsumenta usług bankowych, przedstawiając wybrane problemy, pojawiających się na gruncie zagadnienia ochrony kredytobiorcy – konsumenta usług bankowych w świetle ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim. Zaprezentowała instrumenty ochrony konsumenta, które pomimo ponad czterech lat obowiązywania ustawy wciąż budzą liczne wątpliwości i kontrowersje, zarówno ze strony doktryny, jak i praktyki bankowej, zwłaszcza zagadnienia, związane z obowiązkami informacyjnymi, nałożonymi na kredytodawców, w tym problematyka ich treści, sposobu wykonania oraz konsekwencji naruszenia. Analizie poddała również szczególne sankcje, przewidziane w ustawie o kredycie konsumenckim, w szczególności sankcja kredytu darmowego oraz sankcja polegająca na przedłużeniu terminu do odstąpienia od umowy.

Prof. dr hab. Włodzimierz Springer z Katedry Prawa Administracyjnego i Finansowego Przedsiębiorstw Szkoła Główna Handlowa przedstawił problem upadłości konsumenckiej jej koncepcje i tendencje regulacji. Prelegent zaprezentował dwa modele w zakresie upadłości konsumenckiej: angloamerykańskim „fresh start” oraz kontynentalno-europejskim „earned fresh start”, jednocześnie rozważając koncepcję działalności „na przedpolu” upadłości (odpowiedzialne udzielanie kredytu), a także pojęcie nadmiernego zadłużenia. W regulacji upadłości konsumenckiej

zapropował, model dwuetapowy (faza pozasądowa i sądowa) – najpierw próba sanacji i układu z wierzycielami, upadłość dotyczy przypadków nadmiernego i beznadziejnego zadłużenia pasywnego, tj. niezawinionego przez solidnego konsumenta, który dzięki temu uzyskuje przywilej restytucji statusu obywatela, pracownika i podatnika i nie musi korzystać z opieki socjalnej.

W swojej wypowiedzi podkreślił preferencję dla modelu restrukturyzacji zadłużenia (plan spłat) z ewentualnym częściowym umorzeniem zobowiązań nad natychmiastowym bezwarunkowym umorzeniem długów. Ogromne znaczenie przywiązał do badania dobrej wiary wnioskującego o dobrodziejstwo „uregulowanie nadmiernego długu” (debt adjustment).

Sądy mają prawo do odmówienia skorzystania z dobrodziejstwa tego uregulowania dłużnikowi, który spowodował sytuację niewypłacalności nieodpowiedzialnym zachowaniem, który nie podejmował wysiłków by spłacić zobowiązania, czy dłużnikowi, którego długi ujawniły się we względnie krótkim czasie przed złożeniem wniosku. Prelegent zaznaczył, że główną funkcją prawa jest utrzymanie w mocy zobowiązania, poprawa kondycji ekonomicznej dłużnika, stanie na straży wykonania przez dłużnika obowiązku spłaty długów. Zaprezentował projekt polskiej ustawy w upadłości konsumenckiej, wskazując, że nie powinna wprowadzać „powszechnej amnestii” dla dłużników, w tym nieuczciwych, ze szkodą dla wszystkich, a zwłaszcza uczciwych konsumentów. Krytycznie odniósł się do obecnego projektu, gdyż w dużej mierze powieliła on instytucje, które już istnieją – w znacznie lepszej postaci - w kc i kpc (np. możliwość indywidualnego potraktowania trudnej, beznadziejnej sytuacji dłużnika, rozkładania na raty, a nawet – całkowitego anulowania zadłużenia, analizowania umowy pod kątem zasad współżycia społecznego, składania roszczeń przeciwegzekucyjnych, gdy są one oczywiście bezzasadne, wykluczenia spod egzekucji przedmiotów użytku osobistego lub narzędzi pracy. Zauważył także, że nie jest on także spójny z prawem upadłościowym i naprawczym (np. rolnicy mogliby w istocie korzystać z obu grup przepisów, a więc z dublowaniem postępowania włącznie).

Prof. dr hab. Andrzej Janiak z Katedry Prawa Cywilnego, Handlowego i Ubezpieczeniowego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytet im. A. Mickiewicza omówił sytuację konsumenta wobec przywilejów egzekucyjnych banków. Rozpoczynając swoją wypowiedz wskazał, że zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumenta jako "słabszej strony" umowy wymaga nie tylko właściwych regulacji prawa materialnego, ale także odpowiednich instrumentów proceduralnych, które umożliwią konsumentom skuteczną realizację ich praw. W zależności od rodzaju usługi bankowej konsument może być wobec banku wierzycielem (głównie w umowach o charakterze depozytowym) lub dłużnikiem (przede wszystkim w umowach o charakterze kredytowym). Prelegent zaznaczył, że ustawodawca polski nie zapewnia konsumentom usług bankowych jednakowo silnej ochrony w obydwu tych sferach. Zdecydowanie korzystniej

przedstawia się sytuacja konsumenta jako wierzyciela banku. Zdaniem mówcy pozycję konsumenta jako dłużnika banku należy ocenić jako trudną głównie ze względu przyznane bankom przywileje egzekucyjne. Osiągnięcie w Polsce poziomu ochrony konsumentów usług bankowych odpowiadającego standardom stosowanym w Unii Europejskiej wymagałoby wyeliminowania w tej sferze obrotu bankowych przywilejów egzekucyjnych oraz wprowadzenia upadłości konsumentów.

D. Rogowska Dyrektor PKO B.P. S.A. przedstawiła doświadczenia praktyki bankowej ostatnich lat w zakresie regulacji prokonsumenckich. Omówiła pojawiające się w praktyce bankowej wątpliwości dotyczące ochrony klientów banków w oparciu o przepisy ustawy o kredycie konsumenckim oraz możliwości wynikające z Ustawy a ich wykorzystywanie w praktyce bankowego dnia codziennego. Prelegentka podkreśliła także, że duże trudności w stosowaniu przepisów konsumenckich sprawiają wątpliwości interpretacyjne w związku z brakiem jasności i spójności tych przepisów, co nie wpływa pozytywnie na jasność praktyki w tym zakresie i podkreśliła, by upraszczać przepisy, tak by prawo było użytkowe, transparentne, proste do zastosowania.

Następnie głos zabrała J. Obrębska z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departament Polityki Konsumenckiej, która omówiła rolę Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony interesów konsumentów w stosunkach z bankiem Rola Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony interesów konsumentów w stosunkach z bankiem. Na początku wskazała, że Prezes Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów realizuje rządową politykę ochrony konsumentów, zaznaczając, iż podstawowym zadaniem Prezesa UOKiK jest występowanie w interesie publicznym na rzecz konsumentów poprzez wszczynanie postępowań administracyjnych o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. W ich efekcie Prezes UOKiK wydaje decyzje zakazujące stosowania wszelkich praktyk naruszających prawa słabszych uczestników rynku oraz nakłada kary pieniężne na przedsiębiorców. Prelegentka podkreśliła, że wchodząca w życie 21 kwietnia 2007 r. ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów dostosowała polskie regulacje do wymogów prawa wspólnotowego. Zaznaczyła, że wprowadzone zmiany są instrumentami, które zwiększyły efektywność systemu ochrony konsumentów, także na rynku usług finansowych oraz wzmocniły pozycję Prezesa UOKiK. Ważną rolę pełni także, przysługujące Prezesowi UOKiK prawo kontroli wzorców stosowanych w umowach z udziałem konsumentów. W konsekwencji działań Prezesa UOKiK, postanowienia, które w oparciu o prawomocny wyrok sądu wpisane zostały do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych, nie mogą być używane w obrocie prawnym z udziałem konsumentów.

W trakcie prezentacji zostaną przedstawione kompetencje i rola Prezesa UOKiK w stosunkach z bankami z uwzględnieniem nowych przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz dotychczasowej praktyki.

Dr Witold Srokosz Katedra Prawa Finansowego Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytet Wrocławski Członek SKOK jako konsument usług bankowych przedstawione niezbędne, podstawowe informacje dotyczące spółdzielczych kas oszczędnościowo – kredytowych w kontekście ochrony konsumenta - członka SKOK- katalog usług bankowych świadczonych przez kasy z uwzględnieniem najnowszego projektu zmian w ustawie o skok, będzie poruszona kwestia członkostwa w SKOK oraz zagadnienie kwalifikowania członka SKOK jako konsumenta , zaprezentował te regulacje konsumenckie, które mają zastosowanie do ochrony członka SKOK będącego konsumentem usług bankowych. Omówił instytucjonalną ochronę takiego członka, z szczególnym uwzględnieniem Spółdzielczego Arbitrażu Konsumentckiego (SAK). Najbardziej rozbudowana, czwarta część referatu, rozwija problematykę nadzoru nad SKOK w kontekście ochrony konsumenta i z uwzględnieniem projektowanych zmian w ustawie o skok (chodzi tu o takie planowane zmiany, jak umocowanie Prezesa Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego do sprawowania nadzoru państwowego wyłącznie nad Kasą Krajową; przyznanie Kasie Krajowej kompetencji do wydawania decyzji administracyjnych w zakresie nadzoru nad kasami oraz wyposażenie kas w prawo do wydawania tytułu egzekucyjnego spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej).

Konferencja cieszyła się ogromnym zainteresowaniem, zgromadziła wielu praktyków prawa bankowego, tak prawników, jak i pracowników banków, ale także przedstawicieli doktryny i studentów, zwłaszcza z wydziałów prawa z różnych ośrodków naukowych kraju. Skłoniła uczestników do pogłębionych refleksji na omawiane tematy oraz wyciągnięcia stosownych wniosków o czym świadczyła ożywiona dyskusja zamykająca część merytoryczną konferencji, prowadzona przez prof. dr hab. E. Fojcik – Mastalską – Patron merytorycznej Konferencji, w trakcie której podkreślano konieczność przejrzystej, jasnej informacji dla konsumenta poprzez zapewnienie także przejrzystej i spójnej regulacji prawnej w tym zakresie, by móc skutecznie chronić konsumenta usług bankowych

dr Edyta Rutkowska

Opiekun Koła Naukowego Prawa Finansowego i Sekretarz Konferencji