

Konsument w stosunkach umownych z bankiem¹

Edyta Rutkowska

W gospodarce rynkowej charakter cywilnoprawny stosunków prawnych, jakie banki - w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej - nawiązują między sobą i ze swoimi klientami (tzw. stosunków bankowych), nie może być kwestionowany. Źródłem cywilnoprawnych uprawnień i obowiązków banku są przede wszystkim umowy i one właśnie „wyznaczają kontury bankowego obrotu cywilnoprawnego”, będącego ważnym składnikiem nowoczesnego obrotu gospodarczego. Cywilnoprawny obrót bankowy angażuje zarówno przedsiębiorców, jak i osoby fizyczne, a mechanizm umów cywilnoprawnych jest wykorzystywany do jego organizowania i wykonywania czynności bankowych. Zadania ustawowe i statutowe banków realizowane są przez wykonywanie czynności bankowych² stanowiących konkretne sposoby ich działania, co wiąże się z wchodzeniem banków w umowne stosunki cywilnoprawne z klientami. Inaczej kształtują się relacje i sposób działania w obrocie dwustronnie handlowym, a inaczej tam, gdzie kontrahentem przedsiębiorcy jest osoba nabywająca dobro lub usługę na swój własny, niehandlowy użytek (obróć konsumencki), bowiem tutaj ingerencja ustawodawcy jest zjawiskiem pożądanym, a jej celem ma być ochrona strony typowo słabszej - konsumenta. Mechanizm kształtowania stosunków umownych z konsumentami jest więc ważnym instrumentem realizacji polityki konsumenckiej, czego dowodem są regulacje prokonsumenckie, określane też mianem prawa konsumenckiego.

¹ W dniu 18 maja 2006 r. na Wydziale Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego odbyło się Seminarium Naukowe pt. „Konsument w stosunkach umownych z bankiem” zorganizowane przez Koło Naukowe Prawa Finansowego, działające przy Katedrze Prawa Finansowego. W ramach niego studenci-członkowie koła wygłosili referaty dotyczące wybranych aspektów ochrony konsumenta usług bankowych, które kolejno zostaną zaprezentowane w niniejszym opracowaniu, będącym publikacją materiałów seminaryjnych, w części dotyczącej wystąpień studentów. Oprócz bowiem studentów referentami byli także zaproszeni goście: dr Milan Ušák Zastępca Dyrektora Zespołu Terenowego Biura Rzecznika Praw Obywatelskich we Wrocławiu oraz Wojciech Szyńkarczuk, radca prawny delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta we Wrocławiu. Niniejsza publikacja stanowi swoistego rodzaju wprowadzenie do problematyki ochrony konsumenta w stosunkach umownych z bankiem, natomiast szczegółowe aspekty badanej problematyki, m.in. problem odpłatności za usługi bankowe w aspekcie niedozwolonych klauzul umownych, problem zmiennego i nadmiernego oprocentowania, ochrony przed przywilejami egzekucyjnymi banków, ochrony w usługach bankowości elektronicznej, zostaną omówione w publikacjach studentów, zawartych w niniejszym opracowaniu.

² Katalog najważniejszych czynności bankowych zawarł ustawodawca w art. 5 Prawa bankowego.

Cywilnoprawny obrót bankowy prowadzić ma do lepszego równoważenia wzajemnych interesów banku i jego klienta, zwłaszcza konsumenta, w taki sposób, aby zagwarantowana ustawowo zasada swobody kontraktowania nie była wykorzystywana przez silniejszego kontrahenta – bank dla preferowania jego interesów.

Współczesnemu prawu cywilnemu nie jest obca idea szczególnej ochrony prawnej konsumentów. Ustawodawca uwzględnił z jednej strony potrzebę ochrony konsumentów, jako typowo słabszych w stosunkach z profesjonalistami, z drugiej zaś strony podniesienia poziomu wymagań wobec tych ostatnich. czego wyrazem jest przede wszystkim ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny³ oraz ustawa o kredycie konsumenckim⁴.

Ochrona konsumenta jest jednym z najbardziej aktualnych prawnych problemów naszych czasów, tym bardziej, że wykształciło się obecnie polskie prawo konsumenckie wzorowane na rozwiązaniach Unii Europejskiej. Problematyka ochrony konsumenta, coraz częściej poruszana w literaturze prawniczej⁵, znajduje odzwierciedlenie w kilku, mających charakter prokonsumencki, ustawach implementujących do polskiego systemu prawnego szereg dyrektyw składających się na system europejskiego prawa konsumenckiego a tworzących tzw. polskie prawo konsumenckie. Ochrona ta nabiera nowego znaczenia w warunkach liberalizacji i globalizacji rynków finansowych. Powszechnie przyjmuje się, że indywidualni klienci wymagają pełniejszej ochrony niż klienci instytucjonalni⁶. Zagrożeniem dla interesów konsumenta jest m.in. manipulowanie informacją o stopie procentowej (problem zmiennego i nadmiernego oprocentowania) a także skalą obciążeń dotyczących udzielanego kredytu i innych usług (problem odpłatności za usługi bankowe – opłaty i prowizje), nieuzasadnione trudności lub obciążenia przy wycofywaniu się konsumenta z umowy, usługi świadczone drogą elektroniczną, czy też uprzywilejowana pozycja banku jako wierzyciela.

Polskie prawo bankowe chroni interesy konsumentów poprzez regulacje dotyczące poszczególnych usług bankowych, nakładając na bank konkretne obowiązki, określając wymogi co do treści umów bankowych⁷ a także w zakresie tajemnicy bankowej oraz poprzez regulacje

³ Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

⁴ Ustawa z dnia 20 lipca 2001 o kredycie konsumenckim. (Dz. U. z 2001, nr 100, poz. 1081ze zm).

⁵ Por. m.in. R. Stefanicki, Model europejskiego przeciętnego konsumenta z perspektywy przystąpienia Polski do UE, „Prawo UE” 2001, nr 1; W. Szpringer, Ochrona klienta usług bankowych w UE i w Polsce, Warszawa 1999; E.Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Wyd. C.H.Beck, Warszawa 2002.

⁶ Szerzej: D. Daniluk, Podstawowe regulacje UE dotyczące ochrony konsumenta na rynku usług finansowych, „Prawo Bankowe” 1997, nr 4, W. Szpringer, op. cit., s. 196-245; E. Łętowska, Łętowska, Europejskie prawo umów konsumenckich, C.H. Beck, Warszawa 2004; R. Łopiński, Kierunki rozwoju ochrony konsumenta-kredytobiorcy w prawie wspólnotowym, Prawo Bankowe 2004, nr 9, s. 81-84; W. Szpringer, Problemy regulacji umów kredytowych w krajach UE i w Polsce, Biuletyn Bankowy 2005, nr 1, s.43-47.

⁷ Patrz m.in. art. 69 ust. 2 (co do umowy kredytu bankowego) i art. 52 ust. 2 (co do umowy rachunku bankowego) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U z 2002 r. nr 72, ze zm),

odpowiedzialności za depozyty bankowe w przypadku upadłości banku (BFG)⁸. W bankowym obrocie konsumenckim znajdują również zastosowanie regulacje prokonsumenckie zawarte we wspomnianej już 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 płatniczych⁹ (w zakresie regulacji bankowych kart płatniczych, usług bankowości elektronicznej).

Usługi finansowe, w tym też bankowe stanowią jeden z najważniejszych obiektów zainteresowania prawa konsumenckiego. Ustawą z dnia 16 kwietnia 2004 r. o zmianie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹⁰ wprowadzono nowy rozdział 2a pt. „Szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych”.¹¹ Tym samym po raz pierwszy w prawie polskim sprecyzowano, co należy rozumieć pod pojęciem usługi finansowej¹². W art. 16 a ust. 1 uochk wskazano przykładowy katalog usług finansowych,¹³ do którego zaliczono czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe i umowy uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych. Wynika stąd, że rozdział 2a uochk dotyczy czynności wymienionych w art. 5 ust. 1 i 2 prawa bankowego, czyli czynności bankowych *sensu stricto* (ust.1) i czynności bankowych *sensu largo* (ust.2). Czynności te zostały przez uochk uznane za usługi finansowe (a więc usługi bankowe).

Usługi finansowe charakteryzują się wyraźnie zwiększonym (w porównaniu z innymi usługami) ryzykiem ekonomicznym grożącym konsumentowi, które nierównomiernie rozłożone jest między stronami. Dzieje się tak ze względu na cechy usług finansowych m.in. nieporównywalnie wielki stopień trudności w przełamaniu deficytu transparentności. Stąd też

⁸ Ustawa z dnia 14 grudnia 1994 o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (tj. Dz. U z 2000 r, nr 9, poz.131 ze zm).

⁹ Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. z 2002 r., nr 169, poz.1385 ze zm.).

¹⁰ Dz.U. nr 116, poz.1204.

¹¹ Ustawa ta do polskiego prawa implementowała postanowienia Dyrektywy 2002/65/EC Parlamentu Europejskiego i Rady o świadczeniu usług finansowych na odległość (OJ L 271/16 z dnia 9 października 2002). Postanowienia dyrektywy omawiają: P. Litwiński, Dyrektywa o usługach finansowych na odległość, Prawo Bankowe 2003, nr 1; J. Pisuliński, Usługi finansowe na odległość, Kwartalnik Prawa Prywatnego 2003, z.2; E. Łętowska, Europejskie prawo umów konsumenckich, Warszawa 2004, s. 237-241; A. Machowska, Świadczenie usług finansowych na odległość na rzecz konsumentów, Gazeta Sądowa 2003, nr 1, M. Fabjańska, P. Litwiński, Umowy zawierane na odległość dotyczące usług finansowych, Prawo Bankowe 2004, nr 10.

¹² Niestety, nie podano definicji legalnej tego pojęcia a taka definicja zawarta jest w Dyrektywie 2002/65/EC.

¹³ Według Dyrektywy o świadczeniu usług finansowych na odległość „usługa finansowa oznacza jakąkolwiek bankową, kredytową, ubezpieczeniową, inwestycyjną, emerytalną (rentową) lub płatniczą usługę”. Z podanej definicji wynika, że to, czy jakaś czynność zostanie zakwalifikowana jako usługa finansowa, będzie uzależnione od tego, czy czynność tę można uznać za usługę w rozumieniu prawa Unii oraz czy będzie ona miała charakter bankowy, kredytowy, ubezpieczeniowy, emerytalny (rentowy), inwestycyjny lub płatniczy. Niewątpliwie w ustaleniu charakteru finansowego określonej usługi mogą pomóc aneksy dołączone do Dyrektywy 2000/12/EC oraz Dyrektywy 2004/39/EC. Aneksy te nie mają charakteru wiążącej prawnie listy usług bankowych oraz inwestycyjnych (tym bardziej nie wprowadzają zamkniętego katalogu takich usług) i stanowią wyłącznie zestawienie ułatwiające ustalenie finansowego charakteru określonej aktywności - szerzej: W. Srokosz (w:) E. Fojcik – Mastalska (red.), Prawo bankowe w zarysie, Wrocław 2004, s. 224-228.

pojawia się potrzeba zwiększenia poziomu ochrony konsumenta przy nowoczesnej regulacji reżimu prawnego usług finansowych (w tym bankowych).

Analizując regulacje europejskie z zakresu ochrony konsumenta, można zaobserwować pewien trend, a mianowicie ochronę przez informację. Przejawia się to 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.

Konsument jako słabszy uczestnik rynku nie może być pozostawiony bez wsparcia i pomocy, zwłaszcza na rynku usług bankowych, gdzie zawierane umowy wiążą strony (po jednej stronie bank a po drugiej słabszego konsumenta tych usług), w oparciu o aspekt czysto finansowy. Bank jako przedsiębiorca dąży do maksymalizacji zysku w jak najkrótszym przedziale czasowym, a zarazem minimalizacji wszelkiego ryzyka i kosztów z tym związanych. Konsument usług bankowych, często zaślepiony nieuczciwą reklamą, nierzetelną informacją i sytuacją życiową staje się „naiwnym biorcom” oferowanych usług bankowych. Nie zawsze potrafi ocenić prawidłowość umowy, zwłaszcza pod kątem zawarcia w nich postanowień niedozwolonych (abuzywnych), czy też informacji wymaganych przez odpowiednie przepisy o charakterze prokonsumenckim. Niekiedy nawet, posiadając częściową wiedzę w zakresie bankowych umów obligacyjnych, nie jest w stanie „prześwietlić” do końca wszystkich klauzul umownych, zwłaszcza tych niekorzystnych, krzywdzących, nieuczciwych.

Ochrona konsumenta usług bankowych, jest problemem głęboko zakorzenionym w ówczesnych realiach codziennego życia. 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. Pozytywnymi zjawiskami w obrocie konsumenckim są przede wszystkim nowe obowiązki informacyjne powstające po stronie przedsiębiorcy, 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. Cały proces zmian ukazuje wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku usług bankowych. Pozostaje jednak problem egzekwowania, jak także „wyrobienia” praktyki poprawnego ich stosowania przez banki, zgodnych również z Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej. Wreszcie 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, dostrzeganie 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.