

Rola prezesa urzędu ochrony konkurencji i konsumentów w zakresie ochrony interesów konsumentów w stosunkach z bankami

Justyna Obrębska

*Specjalista w Departamencie Polityki Konsumenckiej, Urząd Ochrony Konkurencji i
Konsumentów*

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest centralnym organem administracji państwowej i stoi na czele Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Prezes UOKiK powoływany jest na pięcioletnią kadencję i odwoływany przez Prezesa Rady Ministrów oraz odpowiada bezpośrednio przed nim. Do kompetencji Prezesa UOKiK należy kształtowanie polityki antymonopolowej oraz polityki ochrony konsumentów. Aktualne cele polityki konsumenckiej wyznacza opracowana przez Unię Europejską kilkuletnia Strategia Polityki Konsumenckiej. Obecnie trwają prace nad Europejską Strategią Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2013. Polska opiniowała rezolucję dotyczącą strategii na kolejne lata, która będzie zatwierdzona w czerwcu 2007 r. przez Radę EPSCO. Europejska Strategia Konsumencka wdrażana jest w każdym kraju członkowskich, również w Polsce. Oprócz realizowania polityki państwa w tej sferze (polegającego m.in. na przygotowywaniu projektów aktów prawnych i współpracy z organizacjami i organami, do których zadań należy ochrona konsumentów) Prezesowi UOKiK powierzono również zadania z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zwalczania nieuczciwej konkurencji oraz kontroli niedozwolonych postanowień umownych.

Podstawowym aktem prawnym, regulującym kompetencje Prezesa UOKiK w zakresie polityki konsumenckiej jest ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331), która weszła w życie w dniu 21 kwietnia 2007 r. Nowa ustawa miała na celu wdrożenie procedur wynikających z *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i*

*Rady nr 2006/2004/WE z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów*¹. Co prawda, praktyka Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na gruncie stosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 15 grudnia 2000 r. wskazała, że ustawa ta jest skutecznym instrumentem ochrony konkurencji i konsumentów, niemniej jednak koniecznym było zrewidowanie przepisów proceduralnych. Należy jednak podkreślić, że nowa ustawa zachowuje wiele rozwiązań zawartych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów². Ponadto, wprowadzono nowe narzędzia ochrony konkurencji i konsumentów w celu usprawnienia już istniejących³. Pomimo, głosów krytycznych w odniesieniu do nowej ustawy, wydaje się, iż nowe rozwiązania uwzględniają aktualne warunki rynkowe, zwiększą efektywność systemu ochrony konkurencji i konsumentów oraz wzmocnią pozycję Prezesa UOKiK.

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług bankowych

Wzrasta zainteresowanie konsumentów usługami bankowymi w Polsce. Jak jednak wynika z analizy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wciąż istnieją obszary, w których dochodzi do łamania praw słabszych uczestników rynku. Coraz więcej Polaków korzysta z usług banków. Z roku na rok coraz chętniej zakładane są rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe. Wzrasta także tempo rozwoju bankowości elektronicznej – ponad 10 mln klientów korzysta z dostępu do rachunku bankowego przez Internet. Niestety konsumenci spotykają się z licznymi problemami na rynku usług finansowych i jako słabsi jego uczestnicy wymagają szczególnej ochrony. W ciągu ostatnich miesięcy Prezes UOKiK prowadził ponad 60 postępowań, w których kwestionował działania banków.

Do jednych z najważniejszych zadań Prezesa Urzędu należy przeciwdziałanie praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK może wszczynać postępowania administracyjne w stosunku do podmiotów, które stosują praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, a w szczególności:

1 Dz. U. UE, L. 364 z 9 grudnia 2004 r., str. 1 i n.

2 Tekst jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.

3 Uzasadnienie do ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, str.1, <http://kprm.gov.pl/bip/061027u5uz.pdf>

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego⁴
- naruszenie obowiązków udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji
- nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów⁵.

W związku z powyższym, aby praktyka stosowana przez banki, mogła być uznana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, należy wykazać bezprawność działania banków. W wielu jednakże przypadkach trudno jest wykazać przesłankę bezprawności, z uwagi na brak odpowiednich przepisów obowiązującego w Polsce prawa. Przykładem, w którym trudne jest wykazanie przesłanki bezprawności działania bankom, jest możliwość kwestionowania wysokości opłat pobieranych za czynności bankowe. W konsekwencji, Prezes UOKiK podważa nie tyle wysokość pobieranych opłat, co podstawy do ich pobierania. W ramach działań podejmowanych przez Prezesa Urzędu kwestionowano w ostatnim czasie m.in. opłaty za wypłaty gotówkowe w kasie banku, opłaty za spłatę kredytu, opłaty przygotowawcze. Ponadto, aby praktyka stosowana przez banki lub inne instytucje finansowe mogła zostać uznana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie, że dochodzi do naruszenia większej liczby konsumentów. Przepisy ustawy antymonopolowej nie mają, bowiem zastosowania w przypadku naruszenia indywidualnych interesów poszczególnych konsumentów.

Novum ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest likwidacja instytucji postępowań prowadzonych na wniosek. Pod rządami starej ustawy⁶, Prezes UOKiK mógł wszcząć postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z urzędu lub na wniosek. Z wnioskiem do Prezesa UOKiK mógł wystąpić: Rzecznik Praw Obywatelskich, rzecznik ubezpieczonych, rzecznik konsumentów, Komisja Nadzoru Finansowego oraz organizacja konsumencka. Natomiast w sprawach dotyczących postępowań antymonopolowych do podmiotów uprawnionych do złożenia wniosku zaliczali się także m.in. przedsiębiorcy, którzy wykazali interes prawny oraz organy samorządu terytorialnego i organy kontroli państwowej. Prezes UOKiK dokonywał oceny wniosku, czy poruszone kwestie mogą być przedmiotem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub

4 Dz. U. z 1965 r., Nr 15, poz. 113 z późn. zm.

5 Art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331)

6 Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, tekst jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.

postępowania antymonopolowego⁷. Nowa ustawa wprowadziła instytucję zawiadomienia, likwidując tym samym instytucję wniosku. Obecnie, każdy może zgłosić zawiadomienie na piśmie z uzasadnieniem podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zmiany dokonane w tym zakresie mogą być oceniane negatywnie przez przedsiębiorców z uwagi na to, iż nie każde zawiadomienie będzie skutkowało wszczęciem postępowania. Z drugiej jednak strony, nowa ustawa pozwoli na uniknięcie sytuacji, w których przedsiębiorcy wykorzystywali możliwość składania wniosków o wszczęcie postępowania przez Prezesa UOKiK przeciwko innym partnerom rynkowym. Pod rządami starej ustawy, we wszystkich przypadkach, gdy wnioskodawca wycofał wniosek pomimo faktu, że zgromadzony materiał dowodowy uzasadniał podejrzenie naruszenia prawa przez przedsiębiorcę, związany wnioskiem Prezes Urzędu musiał umorzyć postępowanie. Wydaje się zatem, że nowe rozwiązania prawne, przewidziane w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, będą zapobiegać podobnym sytuacjom.

Sankcje dla przedsiębiorców

Prezes Urzędu kończąc postępowanie w zakresie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wydaje decyzje. Najczęściej są to decyzje stwierdzające praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazujące zaniechania jej stosowania. Wydając tego rodzaju decyzję, Prezes UOKiK może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i formie określonej decyzji⁸. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła pewne zmiany odnośnie do wydawania przez Prezesa UOKiK decyzji w sprawach ograniczających zbiorowe interesy konsumentów. Przed wszystkim przewidziano możliwość zastosowania art. 27 ust. 2 ustawy (dotyczącego określenia środków usunięcia trwałych skutków naruszenia) do decyzji określonych w art. 28 tj. w sytuacji, kiedy przedsiębiorca stosował zakazaną praktykę, ale zaniechał jej przed wydaniem decyzji. Takie

7 Art. 84 i 100a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, tekst jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.

8 Art. 26 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331)

rozwiązanie ma na celu ochronę interesów konsumentów pokrzywdzonych na skutek praktyki, której stosowania przedsiębiorca już zaprzestał.

Zasadniczą zmianą w stosunku do ustawy obowiązującej przed dniem 21 kwietnia 2007 r. jest możliwość nakładania przez Prezesa UOKiK kar pieniężnych na przedsiębiorców stosujących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Do momentu wejścia w życie nowej ustawy możliwe było nakładanie kar jedynie na przedsiębiorców, jeżeli podejmowali oni działania ograniczające konkurencję oraz w przypadku postępowań naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w sytuacji gdy przedsiębiorca nie wykonywał decyzji Prezesa UOKiK. Obecnie obowiązująca ustawa przewiduje maksymalną wysokość kary, która może wynosić nawet 10% przychodu przedsiębiorcy w roku poprzedzającym rok wydawania decyzji. Wydaje się, że takie rozwiązanie pozwoli na skuteczniejszą walkę z przedsiębiorcami naruszającymi prawa słabszych uczestników rynku. W uzasadnieniu do projektu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, podkreślano, że naruszenia zbiorowych interesów konsumentów są równie groźne, jak ograniczenia konkurencji. W związku z tym, możliwość nałożenia kary pieniężnej powinna spełniać funkcję odstraszającą⁹. Przy ustalaniu kar pieniężnych, o których mowa w ustawie, Prezes UOKiK powinien uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy przez przedsiębiorcę.

Przykłady postępowań administracyjnych w zakresie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

- Postępowania związane z przestrzeganiem praw konsumentów przy sprzedaży ratalnej

Problemy, jakie spotykają konsumentów przy dokonywaniu zakupów na raty, wiążą się z odstąpieniem od umowy kredytu powiązanego z umową sprzedaży rzeczy lub usługi. W ostatnim czasie, Prezes UOKiK prowadził postępowanie wobec jednego z banków, dotyczące sytuacji, w której konsument rezygnował z zawartej z bankiem umowy kredytowej. Natomiast Bank udzielając kredytu konsumenckiego zastrzegał, że po uruchomieniu go przed upływem terminu odstąpienia od umowy, klient może odstąpić od umowy, jednakże ciąży na nim obowiązek spłaty całej kwoty kredytu jednorazowo do Banku. Wymaganie przez Bank oddania przez konsumenta wypłaconej

⁹ Uzasadnienie do ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, str. 22, <http://kprm.gov.pl/bip/061027u5uz.pdf>

przez bank kwoty na rzecz sprzedawcy – Prezes Urzędu uznał za bezprawne na podstawie art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim¹⁰. Jeśli kredytodawca przełał pieniądze podmiotowi, od którego klient nabył towar, to tylko od sprzedawcy może żądać ich oddania – w sytuacji, gdy pomiędzy kontrahentami konsumenta istnieje umowa o współpracy w zakresie finansowania kredytem rzeczy lub usług. Zdaniem Prezesa Urzędu nie można wymagać od konsumenta – zwrotu środków, których nigdy nie posiadał.

Ponadto, częstym problemem jest nieudzielanie przez sprzedawców pełnych i rzetelnych informacji o ofercie kredytowej swoim klientom. Np. konsumenci kupujący sprzęt w ramach promocji "Raty 0 proc., bez żadnych kosztów", oferowanej przez jednego z przedsiębiorców, nie byli informowani o wszystkich warunkach zakupu. Niewiele osób też wiedziało, że skorzystanie z dogodnego systemu ratalnego często wiązało się z ubezpieczeniem zaciąganego kredytu, za które trzeba zapłacić. Urząd kwestionował również fakt, że promocja "Raty 0 proc., bez żadnych kosztów" dotyczyła zaledwie 0,3 proc. całego asortymentu oferowanego w sieci sklepów. Natomiast dystrybuowane ulotki sugerowały, że można z niej skorzystać przy zakupie dowolnego produktu. Wielu konsumentów, zachęconych treścią reklamy, podpisywało umowy o kredyt bez świadomości, że wybrany przez nich towar nie podlega promocji na zasadach nieoprocentowanych rat oraz że wykup ubezpieczenia jest ich uprawnieniem, a nie zobowiązaniem.

- Postępowania związane z użytkowaniem kart kredytowych

W ostatnim czasie do Urzędu wpłynęły liczne skargi, dotyczące pobierania przez banki „opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na karcie kredytowej”. Ponieważ podobne postanowienie zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych¹¹, Prezes Urzędu postanowił wszcząć postępowania wobec Banków, pobierających tę opłatę. Tego rodzaju opłata, zdaniem Prezesa UOKiK, jest rodzajem kary dla konsumenta, która jest pobierana niezależnie od wysokości zadłużenia oraz czasu opóźnienia ze spłatą.

- Postępowania związane ze zmianami regulaminów oraz tabeli opłat i prowizji, wprowadzanymi przez banki

Konsumenci sygnalizują także problemy związane z brakiem informacji, w przypadku gdy Bank zmienia Regulamin, czy też Tabelę opłat i prowizji, które są częścią integralną umowy z

¹⁰ Dz. U. 2001 r., Nr 100, poz. 1081 ze zm.

¹¹ „Opłata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty -45 zł”, wyrok z dnia 2 lutego 2005 r., Sygn. akt XVII Amc 42/04, pozycja 623 w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

konsumentem. Obecnie Prezes UOKiK prowadzi kilka tego rodzaju postępowań. Bezprawność stosowanej przez banki praktyki polega najczęściej na naruszeniu obowiązku doręczenia konsumentom zmienionej Tabeli Opłat i Prowizji, wydanej w czasie trwania stosunku umownego charakterze ciągłym, w terminie umożliwiającym wypowiedzenie umowy przed wprowadzeniem proponowanych zmian. Zgodnie z art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego *„Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy wiążą drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy”*. Jednocześnie na podstawie art. 384 § 2 Kodeksu cywilnego *„W razie, gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego”*. Z uwagi na to, że umowy rachunku bankowego nie można traktować za umowę zawieraną w drobnych bieżących sprawach życia codziennego Banki są zobowiązane do doręczenia wzorca umownego kontrahentowi przy zawarciu umowy. Jednocześnie art. 384¹ Kodeksu cywilnego zobowiązuje przedsiębiorcę, będącego stroną stosunku zobowiązaniowego o charakterze ciągłym, przy wprowadzaniu zmian we wzorcach w trakcie trwania stosunku umownego do doręczenia nowego, zmienionego wzorca umownego, na zasadach określonych w art. 384 Kodeksu cywilnego. W związku z dokonywaną w takiej sytuacji zmianą, konsument powinien mieć zapewnione prawo do wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia i jest ważne, aby w odpowiednim czasie otrzymał zmienioną treść dokumentu.

- o nierzetelne informowanie konsumentów o przezywaniu informacji do Biura Informacji Kredytowej (BIK S.A.)

Kontrola wzorców umownych na rynku usług finansowych

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma również prawo kontrolować przedkładane konsumentom wzorce umowne. W przypadku, gdy Prezes UOKiK stwierdzi, iż analizowane postanowienie we wzorcu umownym może być niedozwolonym postanowieniem umownym, może wystąpić z pozwem do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Takie prawo przysługuje także osobom fizycznym. W wielu jednak przypadkach, konsumenci zwracają się do Prezesa Urzędu z prośbą o zakwestionowanie postanowień przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jak stanowi obecnie obowiązujący kodeks cywilny postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy. W rezultacie, w sytuacji, gdy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna kwestionowane postanowienie za niedozwolone, jest ono wpisywane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, który jest prowadzony przez Prezesa UOKiK. Posługiwanie się postanowieniem, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone, jest prawnie zakazane. Artykuł 479⁴³ Kodeksu postępowania cywilnego rozszerza bowiem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej powstaje w chwili wpisania treści postanowienia wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Wpis klauzuli do wskazanego powyżej rejestru oznacza, że jej stosowanie w jakimkolwiek wzorcu umownym jest zakazane. W tym miejscu należy podkreślić, że dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażenia, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. W wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (*sygn. akt VII Ama 46/04*) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż dla uznania, iż określona klauzula jest tożsama z niedozwolonym postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych „*nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame*”.

Stanowisko takie przyjął również Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. *sygn. akt III SZP 3/06*, orzekł, że stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Przykłady niedozwolonych postanowień umownych w sektorze bankowym

- 1) *„Opłata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty -45 zł”*, wyrok z dnia 2 lutego 2005 r., Sygn. akt XVII Amc 42/04, pozycja 623 w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonym przez Prezesa Urzędu.
- 2) *„Wypłata gotówkowa/czekiem w placówce BZ WBK: Konto 24 3.00 zł, Konto 24 Plus 3.00 zł, Konto 24 Prestiż 3.00, Konto 24 Young 3.00 zł, Konto 24 X-tra Student 3.00 zł Konto 24 Absolwent 3.00 zł, konto a’vista 3.00 zł”*, wyrok z dnia 1 marca 2006 r., Sygn. akt XVII AmC 93/04, pozycja 1080;
- 3) *„Wypłaty gotówkowe z konta osobistego – 2 zł”*, wyrok z dnia 13 maja 2002 r. Sygn. akt XVII AmC 39/01, pozycja 1021;
- 4) *„Bank będzie informował posiadacza rachunku o zmianach w cenniku usług. Stawki prowizji i opłat podawane są do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej”*, wyrok z dnia 5 czerwca 2003 r., sygn. akt XVII Amc 39/02, pozycja 712
- 5) *„Kredytobiorca nie posiadający w Banku rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego zobowiązuje się do otwarcia do dnia uruchomienia kredytu rachunku EKSTRAKONTO (z wyłączeniem EKSTRAKONTO A’VISTA) zgodnie z regulaminem otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych EKSTRAKONTO oraz złożenia deklaracji stałych wpłat na rachunek w kwocie nie niższej niż rata kapitałowo-odsetkowa wynikająca z harmonogramu spłat, pod rygorem odstąpienia przez Bank od umowy w dniu przewidywanego uruchomienia kredytu”*, wyrok z dnia 29 grudnia 2004 r., sygn. akt XVII Amc 92/03, pozycja 267
- 6) *„Nadpłaty w kwotach nie przekraczających 15 zł nie podlegają zwrotowi”*, wyrok z dnia 5 stycznia 2004 r., sygn. akt XVII Amc 131/03, pozycja 157

Działalność legislacyjna Prezesa UOKiK na poziomie krajowym oraz międzynarodowym

Każdego roku, Prezes UOKiK opiniuje setki ustaw i innych aktów prawnych, dbając, by w należyтым stopniu uwzględniały interesy konsumentów na rynku usług finansowych. Urząd inicjuje również zmiany legislacyjne zmierzające do zapewnienia słabszym uczestnikom rynku możliwie pełnej ochrony. Dzięki temu udało się między innymi doprowadzić do delegalizacji w 2004 roku przedsiębiorców działających w tak zwanym systemie argentyńskim, z którego funkcjonowaniem wiązało się szereg naruszeń praw konsumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uczestniczy również w pracach nad dyrektywą o kredycie konsumenckim oraz współpracuje z innymi resortami w zakresie m.in. „Zielonej Księgi w sprawie detalicznych usług finansowych („*Green Paper on Retail Financial Services*”).

Współpraca Prezesa UOKiK z organizacjami pozarządowymi w kraju i za granicą

Prezes UOKiK współpracuje z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów. Do kompetencji miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Prezes UOKiK współpracuje także z finansowanymi z budżetu Państwa organizacjami pozarządowymi (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), które udzielają bezpłatnej pomocy prawnej konsumentom w sprawach indywidualnych.

Od 2006 roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na czele którego stoi Prezes UOKiK, przewodniczy także pracom Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów (ICPEN). Oznacza to większe zaangażowanie w inicjatywy Sieci zmierzające do zapewnienia konsumentom bezpiecznego uczestnictwa w obrocie gospodarczym – w tym dokonywanym drogą elektroniczną. Głównym celem Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów (*International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*) jest wzmocnienie i poprawa egzekucji przepisów chroniących prawa słabszych uczestników rynku. ICPEN opiera się na współpracy organizacji członkowskich, przede wszystkim w odniesieniu do problemów, jakie napotykają konsumenci w transakcjach o wymiarze transgranicznym – zwłaszcza dokonywanych drogą elektroniczną.