URZĄD
OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

RAPORT Z KONTROLI WZORCÓW UMOWNYCH I REKLAM KREDYTÓW PRZEDŚWIĄTECZNYCH STOSOWANYCH PRZEZ BANKI I SKOKI

WARSZAWA, GRUDZIEŃ 2006

Opracowanie:
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK

Spis treści

1. WSTĘP **4**

2. WZORCE UMOWNE W ŚWIETLE USTAWY O KREDYCIE KONSUMENCKIM **6**

1. SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY 6
2. OPŁATY Z TYTUŁU WCZEŚNIEJSZEJ SPŁATY KREDYTU 6

3. WZORCE UMOWNE W ZAKRESIE ZGODNOŚCI Z INNYMI PRZEPISAMI PRAWA **8**

1. OPŁATA Z TYTUŁU WYPOWIEDZENIA UMOWY KREDYTU 8
2. KONSEKWENCJE ROZWIĄZANIA UMOWY 8
3. OKREŚLANIE ZASAD PONOSZENIA KOSZTÓW PROCESOWYCH 8
4. ZWROT NADPŁAT I NIEDOPŁAT KAPITAŁU 8
5. ZMIANA STAWEK OPŁAT I PROWIZJI 9
6. ZADŁUŻENIE PRZETERMINOWANE 9
7. OPŁATY ZA PRZEKAZYWANIE INFORMACJI STANOWIĄCYCH TAJEMNICĘ BANKOWĄ 9
8. ZMIANA REGULAMINU I OPROCENTOWANIA 9
9. OPŁATA ZA USTALENIE ADRESU ZAMIESZKANIA POŻYCZKOBIORCY 10

4. REKLAMA KREDYTÓW PRZEDŚWIĄTECZNYCH **11**

1. INFORMOWANIE KONSUMENTÓW O ROCZNEJ RZECZYWISTEJ STOPIE OPROCENTOWANIA KREDYTU KONSUMENCKIEGO 11
2. BRAK WE WZORCACH UMOWNYCH ODPOWIEDNICH POSTANOWIEŃ DOTYCZĄCYCH PROMOCJI 12

5. PORADY DLA KONSUMENTÓW **13**

1. WSTĘP

Trwa sezon na kredyty i pożyczki przedświąteczne. Ponieważ konkurencja na rynku z każdym rokiem jest coraz większa, banki prześcigają się w proponowaniu konsumentowi jak najlepszego produktu. W efekcie kredyty świąteczne mogą być bardziej atrakcyjne niż standardowa, „całoroczna" oferta. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził w grudniu br. kontrolę w wybranych bankach oraz Spółdzielczych Kasach Oszczędnościowo-Kredytowych (SKOK). Kontrola dotyczyła stopnia przestrzegania przez ww. przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa, przede wszystkim ustawy z 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.) oraz ustawy z 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.) – w zakresie reklamy.

Celem kontroli było:

- ustalenie, czy kredytodawcy nie stosują we wzorcach umownych postanowień naruszających obowiązujące przepisy prawa;
- ustalenie, czy kredytodawcy przestrzegają przepisów ustawy o kredycie konsumenckim;
- ustalenie, czy kredytodawcy nie stosują reklamy wprowadzającej konsumentów w błąd.

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK skontrolował:

1. Getin Bank S.A.;
2. Bank PKO BP S.A.;
3. Bank Przemysłowo-Handlowy S.A.;
4. SKOK Stefczyka;
5. SKOK Nike.

W toku kontroli zebrane zostały następujące materiały i dokumenty:

- wzorce umów, regulaminów, Tabele Opłat i Prowizji wszystkich kredytów konsumenckich świadczonych konsumentom w ramach przedświątecznej oferty promocyjnej;
- ulotki i reklamy skierowane do konsumentów, dostępne w oddziałach kontrolowanych banków i SKOK-ów, a także publikowane w prasie ogólnokrajowej i regionalnej oraz Internecie i telewizji.

Po przeanalizowaniu ww. dokumentów ustalono, iż w okresie przedświątecznym konsument może skorzystać z następujących promocji:

1. Getin Bank S.A. oferuje do każdego udzielonego kredytu świątecznego 50 zł w prezencie;

2. PKO Bank Polski S.A. w ramach promocji świątecznej, trwającej do 31 stycznia 2007 roku, każdemu konsumentowi, który skorzysta z kredytu, oferuje kartę kredytową z limitem w wysokości 10% wartości pożyczki;

3. Bank Przemysłowo-Handlowy S.A. oferuje „Pożyczkę od ręki", która dostępna jest przy dochodach od 500 zł netto bez poręczycieli i innych zabezpieczeń, bez konieczności posiadania konta w Banku BPH. Bank gwarantuje szybką wypłatę pożyczki udzielanej od kwoty 500 do 40 tys. zł;

4. SKOK Stefczyka oferuje tzw. „Pożyczkę bombkową" w jedną godzinę, bez poręczyciela do wysokości 25 000 zł oraz promocję bonów Sodexho, która skierowana jest do wszystkich członków SKOK-u. Każdy kto zaprosi do skorzystania z oferty któregoś ze swoich bliskich lub znajomych, może otrzymać nawet 300 zł na świąteczne zakupy;

5. SKOK Nike proponuje konsumentom tzw. „Pożyczkę świąteczną" z oprocentowaniem nominalnym 11% w skali roku do wysokości 40 tys. zł (w tym bez poręczyciela do kwoty 15 tys. zł).

2. WZORCE UMOWNE W ŚWIETLE USTAWY O KREDYCIE KONSUMENCKIM

Przeanalizowane wzorce umowne zawierały wszystkie wymagane ustawą o kredycie konsumenckim elementy treści stosunku umownego, w szczególności informacje o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania[1] udzielanego kredytu oraz o prawie konsumenta do przedterminowej spłaty zadłużenia i prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy. W każdym przypadku do umowy załączane były druki „oświadczenia o odstąpieniu od umowy".

1. Sposób zawarcia umowy

W kilku badanych przypadkach zasady odstąpienia od umowy zostały określone w sposób jednakowy dla umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, poza nim i na odległość. Kredytodawcy stosują w każdym wypadku zasady określone w ustawie o kredycie konsumenckim. Jednakże przepisy ustawy z 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) przewidują odmienne regulacje w tym zakresie. W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa bank nie ma prawa zatrzymywać opłaty przygotowawczej, a do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu. W przypadku umowy zawieranej na odległość termin odstąpienia wynosi 14 dni.

2. Opłaty z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu

W trakcie analizy jednej z umów kredytowych ustalono, iż w przypadku chęci skorzystania z prawa do wcześniejszej spłaty kredytu, na kredytobiorcę nałożony jest obowiązek wystąpienia do kredytodawcy z wnioskiem o zmianę harmonogramu spłat kredytu, a spłaty dokonywane bez takiego wniosku traktowane są jako nieoprocentowany depozyt. Oznacza to nałożenie na kredytobiorcę dodatkowych – nieprzewidzianych w ustawie o kredycie konsumenckim – obowiązków. Realizacja prawa do częściowej lub całkowitej spłaty kredytu przed terminem, zgodnie z art. 8 ust. 1a ustawy o kredycie konsumenckim, wymaga jedynie dopełnienia obowiązku poinformowania kredytodawcy o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu, najpóźniej w terminie 3 dni przed jej dokonaniem. Ponadto bank zastrzega sobie prawo do pobierania opłaty z tytułu zmiany harmonogramu spłat kredytu. Zgodnie z Tabelą Opłat, opłata taka pobierana jest także w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu. W ocenie Prezesa UOKiK postanowienia te – z uwagi na konieczność dokonania przez konsumentów opłaty z tytułu zmiany harmonogramu spłat – są sprzeczne z art. 8 ustawy o kredycie konsumenckim. Opłata taka może mieć istotny wpływ na decyzję co do wcześniejszej spłaty kredytu, a więc skorzystania przez konsumenta z zagwarantowanego mu ustawowo prawa. Wprowadzenie takich regulacji należy ocenić jako próbę obejścia prawa, a opłatę za zmianę harmonogramu

[1] Rzeczywista roczna stopa procentowa to wyrażony w procentach całkowity koszt kredytu uwzględniający wszystkie koszty związane z udzieleniem kredytu, w tym opłaty, prowizje, koszty związane z zabezpieczeniem ryzyka kredytowego (m.in. koszty ubezpieczenia kredytu)

spłat jako faktyczną prowizję z tytułu spłaty kredytu przed terminem, co jest niedopuszczalne w świetle art. 8 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim.

W innej umowie na pożyczkobiorcę nałożono dodatkowo obowiązek wcześniejszego poinformowania kredytodawcy o tym, czy wcześniejsza spłata pożyczki skróci okres kredytowania i czy zmniejszy jej wysokość. Brak powyższej dyspozycji powoduje zaliczenie środków pieniężnych na poczet spłat pożyczki zgodnie z harmonogramem spłat. Oznacza to nałożenie na kredytobiorcę dodatkowych obowiązków, nieznanych ustawie o kredycie konsumenckim, a tym samym pogorszenie sytuacji konsumentów.

Ponadto treść kilku postanowień zawartych we wzorcach umów jednego z banków pozostawia wątpliwości, czy w przypadku zaliczenia wcześniejszej spłaty w następnym dniu roboczym po terminie najbliższego terminu spłaty wynikającego z zawiadomienia kredytobiorcy o wcześniejszej spłacie kredytu, będzie on ponosił koszty oprocentowania za ten dzień. Zgodnie bowiem z art. 8 ust. 2 pkt 1 ustawy o kredycie konsumenckim, konsument nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania za okres po spłacie kredytu.

Umowy kredytów konsumenckich oferowanych przez zbadane SKOK-i zawierają postanowienia odzwierciedlające brzmienie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim.

3. WZORCE UMOWNE W ZAKRESIE ZGODNOŚCI Z INNYMI PRZEPISAMI PRAWA

1. Opłata z tytułu wypowiedzenia umowy kredytu

Praktyką jest, że kredytodawcy zastrzegają sobie prawo do pobierania opłaty z tytułu wysłania do kredytobiorcy lub poręczyciela wypowiedzenia umowy kredytu. W ocenie Prezesa Urzędu niedopuszczalne jest pobieranie opłaty z tytułu zawiadomienia o wypowiedzeniu umowy, gdyż jest to element ściśle związany z realizacją zawartej umowy. Ponadto w tym wypadku konsument ponosi konsekwencje w postaci odsetek karnych z tytułu naruszenia warunków umowy. Należy wskazać, że w wypadku wypowiedzenia umowy przez kredytobiorcę nie ma on zastrzeżonego prawa do żądania opłaty z tytułu zawiadomienia banku o powyższym.

2. Konsekwencje rozwiązania umowy

W ocenie Prezesa UOKiK wątpliwości budzi także treść postanowienia zawartego w jednej z umów kredytowych wskazującego, że w wypadku rozwiązania umowy na kredytobiorcy ciążą obowiązki wynikające z niniejszej umowy. Tak sformułowane postanowienie może wprowadzać konsumenta w błąd. Trudno jest bowiem uznać, jakoby po rozwiązaniu umowy jej strony zachowywały wszystkie wynikające z niej obowiązki (także prawa). W takiej sytuacji strony są zobowiązane jedynie do wykonywania obowiązków wynikających z faktu jej rozwiązania – np. całkowita spłata kredytu.

3. Określanie zasad ponoszenia kosztów procesowych

Problemem jest również często występujące w umowach kredytodawców określanie zasad ponoszenia przez strony kosztów procesu. Najczęściej w umowach znajdują się zastrzeżenia, iż w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z umowy kredytobiorca zobowiązany będzie do poniesienia kosztów procesu oraz kosztów postępowania egzekucyjnego. Kwestia kosztów procesu uregulowana jest w kodeksie postępowania cywilnego oraz ustawie z 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.). O kosztach procesu orzeka sąd kierując się zasadami orzekania o kosztach określonymi w k.p.c. (np. zasadzie odpowiedzialności za wynik postępowania: art. 98 §1 k.p.c., stosunkowego rozdzielania kosztów: art. 100 k.p.c., zasadzie wzajemnego zniesienia kosztów: art. 100 k.p.c., słuszności: art. 102 k.p.c.). Należy też wskazać istnienie instytucji zwolnienia od obowiązku ponoszenia kosztów sądowych (art. 98, 100 i 101 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych). Zwolnienie z kosztów sądowych, przyznane stronie przez sąd w postępowaniu rozpoznawczym lub z którego strona korzysta z mocy ustawy, rozciąga się także na postępowanie egzekucyjne. Treść postanowienia umownego sugeruje natomiast, że koszty takie konsument poniesie w każdej sytuacji.

4. Zwrot nadpłat i niedopłat kapitału

W regulaminie jednego z kredytodawców znajduje się postanowienie, z którego wynika, że nie podlegają zwrotowi nadpłaty/niedopłaty kapitału i odsetki nieprzekraczające równowartości pięciokrotnej opłaty pocztowej za list polecony. Jednocześnie, zgodnie z innymi

postanowieniami umowy, należność z tytułu zaciągniętego zobowiązania (kwota kredytu, rata kapitałowa, odsetki) niespłacona w terminie albo spłacona w niepełnej wysokości stanowi zadłużenie przeterminowane. W przypadku braku spłaty raty w wysokości określonej w umowie bank nie tylko nalicza odsetki karne, ale wzywa do dokonania spłaty, za co pobiera opłatę w wysokości 20 zł i może wypowiedzieć umowę. Jednocześnie niewprowadzono zastrzeżenia, zgodnie z którym działania takie nie są podejmowane jeżeli wysokość niedopłaty jest niższa od pięciokrotności opłaty pocztowej za list polecony. Oznacza to, że omawiane postanowienie odnosi się jedynie do braku obowiązku ze strony banku do zwrotu ewentualnych nadpłat. Ponadto umowa nie przewiduje, że ewentualne niedopłaty w tej wysokości nie będą stanowiły podstawy do dokonania wpisu do BIK.

5. Zmiana stawek opłat i prowizji

Zastrzeżenia Prezesa UOKiK budzą także postanowienia umożliwiające zmianę stawek opłat i prowizji w przypadku „zmiany zakresu lub formy wykonania danej czynności" oraz „zmiany stawek opłat i prowizji za czynności bankowe i niebankowe stosowane przez banki konkurencyjne", co stanowi nieprecyzyjne określenie przesłanek zmiany stawek opłat i prowizji.

6. Zadłużenie przeterminowane

Wątpliwości budzi także postanowienie, w którym kredytodawca zastrzega, iż należność z tytułu zaciągniętego zobowiązania – niespłacona w terminie określonym w umowie lub w terminie wyznaczonym przez bank albo spłacona w niepełnej wysokości – uznawana jest przez kredytodawcę jako zadłużenie przeterminowane. Jednakże za zadłużenie przeterminowane powinna być uznawana tylko ta część świadczenia, która nie została przez dłużnika spełniona, a nie cała kwota należnego świadczenia. Ma to znaczenie przy określaniu wysokości zadłużenia przeterminowanego, od którego obliczane są odsetki.

7. Opłaty za przekazywanie informacji stanowiących tajemnicę bankową

Niektórzy kredytodawcy obciążają klienta opłatami (np. 50 zł + koszt wysyłki) za przygotowanie, sporządzenie i przekazanie informacji stanowiących tajemnicę bankową osobom, organom i instytucjom uprawnionym na podstawie przepisów ustawy prawo bankowe z 29 sierpnia 1997 roku (Dz.U. Nr 140, poz. 939 ze zm.). Przepisy tej ustawy zobowiązują banki do przedstawienia takich informacji bezpłatnie wskazanym instytucjom (sądy, prokuratura itp.). „Przerzucanie" kosztu jego realizacji na klientów jest, w ocenie Prezesa UOKiK, niedopuszczalne.

8. Zmiana regulaminu i oprocentowania

Duże problemy rodzi także kwestia sposobu określania, w umowach i regulaminach, przesłanek upoważniających kredytodawców do dokonania zmian regulaminu czy też oprocentowania. Jeden z badanych regulaminów stanowi, iż jego zmiana zależy m.in. od zmiany parametrów rynkowych, środowiska konkurencyjności, zmiany w systemie informatycznym, którym operuje bank, zmiany wysokości kosztów operacji i usług ponoszonych przez bank lub zmian organizacyjnych i technologicznych banku, konieczności dostosowania się do najlepszych

krajowych i międzynarodowych praktyk na rynku bankowym. Tak szeroki zakres i taki sposób określenia przesłanek daje bankowi nieograniczoną, swobodną możliwość dokonywania zmian regulaminu. Wątpliwości Prezesa UOKiK budzi także sposób określania przesłanek zmiany oprocentowania. Niektóre skontrolowane umowy uprawniają kredytodawcę do zmiany oprocentowania w zależności od „rentowności instrumentów rynku pieniężnego i kapitałowego". Tak niejasne sformułowanie wpływać może na swobodne dokonywanie zmian wysokości oprocentowania przez kredytodawcę, natomiast konsument nie będzie miał możliwości zweryfikowania słuszności wprowadzonej zmiany.

9. Opłata za ustalenie adresu zamieszkania pożyczkobiorcy

Poważne zastrzeżenia budzi postanowienie, znajdujące się w jednym z wzorców umowy, a dotyczące prawa kredytodawcy do pobierania każdorazowo opłaty – w wysokości nie większej niż 350 zł – z tytułu ustalenia adresów zamieszkania. Umowa nie wskazuje czyje adresy mogą być ustalane i w jakiej sytuacji. Ponadto wątpliwa jest zasada pobierania opłaty za taką czynność z uwagi na fakt, iż zgodnie z treścią innych postanowień umowy pożyczkobiorca zobowiązany jest do dostarczenia kredytodawcy zmienionego adresu. Niedopełnienie tego obowiązku wywołuje skutki prawne w postaci domniemania dostarczenia przesyłki pod adres ostatnio wskazany przez pożyczkobiorcę jako adres do korespondencji i obciąża go wszelkimi tego konsekwencjami. Ponadto zastrzeżona w zbadanej umowie kwota odnosi się także do zawiadomień, monitów telefonicznych, wezwań do zapłaty. Należy zwrócić jednak uwagę na to, iż umowne zastrzeżenie wysokości kosztów nie przyznaje kredytodawcy prawa do pobierania ich w stopniu nadmiernie wygórowanym. Przy ustalaniu poniesionych kosztów w związku z wyżej wskazanymi czynnościami, należy brać pod uwagę przede wszystkim rzeczywiście poniesione koszty.

4. REKLAMA KREDYTÓW PRZEDŚWIĄTECZNYCH

W każdym z oddziałów badanych kredytodawców dostępne były ulotki informacyjne o oferowanych kredytach przedświątecznych. Badane banki i SKOK-i zamieszczały również reklamy w prasie ogólnokrajowej i regionalnej, a także w telewizji i internecie.

1. Informowanie konsumentów o rocznej rzeczywistej stopie oprocentowania kredytu konsumenckiego

a) Sposób prezentacji treści reklamowych

SKOK Stefczyka oraz SKOK Nike stosuje ulotki reklamowe bardzo ogólnie informujące o możliwości uzyskania kredytów (np. zawierające informacje do jakiej kwoty konsument może zaciągnąć pożyczkę, na jaki okres może zostać rozłożona spłata, do jakiej kwoty SKOK udziela kredytu lub pożyczki bez poręczyciela). Ulotki te nie zawierają warunków udzielania kredytów i w związku z tym SKOK nie jest zobowiązany do podawania rocznej rzeczywistej stopy oprocentowania.

Ulotki, w których zawarto warunki udzielania kredytów, zawierają wskazanie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania udzielanych kredytów. W niektórych reklamach banki zamieszczają jedynie przykładowe jej wskazanie dla określonych parametrów kredytu, gdyż niemożliwe jest określenie jednej rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania ze względu na jej zmianę w zależności od wartości i okresu na jaki kredyt zostanie zawarty.

W ulotkach i reklamach Getin Banku, dotyczących kredytów gotówkowych, podawana jest wysokość oprocentowania kredytu (8,9%). Wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania wynosi – wg informacji zawartych w ulotkach i reklamach – 18%, przy jednoczesnym spełnieniu kilku założeń, tj. wysokości kredytu 5 tys. zł, z okresem spłaty 6 miesięcy.

W ulotkach i reklamach PKO BP dotyczących „Szybkiego serwisu kredytowego" znajdują się informacje na temat wysokości prowizji (od 2,5%) i oprocentowania (od 7,2%), które jednak mają zastosowanie do kredytów w złotówkach. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania wynosi na 28 października 2006 roku – wg informacji zawartych w ulotkach i reklamach – 12,12%, przy jednoczesnym spełnieniu kilku założeń, tj. wysokości kredytu 3 tys. zł, przy 12 miesięcznym okresie kredytowania, dla posiadacza ROR w PKO BP, kredyt z ubezpieczeniem, zabezpieczenie na pojeździe, stała stopa procentowa. Przy stanie na 21 listopada 2006 roku rzeczywista roczna stopa oprocentowania – przy spełnieniu ww. parametrów – wynosi 12,14%. Karta kredytowa dla każdego, kto skorzysta z proponowanego przez PKO BP kredytu, ograniczona jest limitem wynoszącym 10% udzielonej kwoty kredytu, nie więcej jednak niż 3 tys. zł.

W ulotkach i reklamach na temat wysokości miesięcznej raty spłaty pożyczki w ramach oferty „Pożyczka od ręki", oferowanej przez Bank BPH, podawana jest jej wysokość (89 zł), ale dotyczy jedynie przypadku pożyczki o określonych parametrach, tj. w wysokości 3 tys. zł. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania wynosi w takim wypadku 20,23% przy spłacie pożyczki w okresie 48 miesięcy.

b) Stwierdzone nieprawidłowości

W toku analizy ulotek, reklam prasowych i strony internetowej jednego z kredytodawców stwierdzono, iż zawierają one sprzeczność co do oferowanej konsumentowi kwoty bez poręczyciela. W różnych formach reklamy podawane są różne kwoty kredytu, który można uzyskać bez poręczenia.

W jednej z analizowanych reklam, mimo wskazania wysokości raty kredytu przy wskazanej przykładowej wysokości, brak jest informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, co stanowi naruszenie art. 16 ustawy o kredycie konsumenckim, zgodnie z którym w ofertach i reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego zawierających jakiekolwiek dane dotyczące jego kosztów kredytodawca lub podmiot pośredniczący w zawarciu umowy są obowiązani podawać rzeczywistą roczną stopę oprocentowania wyliczoną od całkowitego kosztu kredytu.

2. Brak we wzorcach umownych odpowiednich postanowień dotyczących promocji

W trakcie analizy dokumentów dotyczących jednego z kredytów ustalono, że umowa kredytowa nie reguluje w żaden sposób kwestii promocji w postaci premii w gotówce wypłacanej konsumentom. O premii tej bank informuje jedynie w ulotkach reklamowych, nie znajduje to jednak żadnego odzwierciedlenia w treści umowy. Nie ma zatem podstaw o charakterze umownym ku temu, by premia taka była wypłacana.

****

Wszelkie powyżej stawiane zarzuty mogą być potwierdzone jedynie po uzyskaniu dalszych wyjaśnień z banków i SKOK-ów, które z uwagi na krótki okres od daty wszczęcia postępowania do momentu ogłoszenia wstępnego raportu nie mogły się ustosunkować.

5. PORADY DLA KONSUMENTÓW

Praktyka dowodzi, że wzorce umowne i reklamy mogą być wykorzystywane przez profesjonalistów, którzy nadużywają silniejszej pozycji w stosunku do konsumenta. Szczególnie w okresie gorączki przedświątecznych zakupów nieprzemyślana lub pochopnie podjęta decyzja o skorzystaniu z promocyjnej oferty kredytowej może mieć dla konsumenta poważne konsekwencje finansowe.

W związku z tym konsument powinien:

- pamiętać, że we wszystkich bankach i SKOK-ach istnieje możliwość uzyskania – od pracowników oddziału – informacji o warunkach udzielania kredytów i o szczegółach umowy kredytowej. Na życzenie klienta sporządzane są warianty spłat danego kredytu z podaniem informacji o jego koszcie całkowitym, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania itd. Należy jednak pamiętać, że konsumenta obowiązuje treść podpisanej umowy, a nie nieformalne ustalenia z konsultantem;

- poprosić o egzemplarz umowy, regulamin oraz tabelę opłat i prowizji przed podjęciem ostatecznej decyzji, w celu zapoznania się z warunkami oferowanego produktu. Może poprosić o czas do namysłu i umówić się na podpisanie umowy w terminie późniejszym;

- poprosić o wyjaśnienie wszelkich wątpliwości związanych z umową;

- porównać oferty co najmniej kilku banków i instytucji finansowych, zanim zdecyduje się na konkretną ofertę. Niektóre promocje nie różnią się wiele od oferty standardowej kredytodawcy, a promocja polega jedynie na dodaniu do kredytu skromnego upominku;

- nie zwlekać do ostatniej chwili z poszukiwaniem kredytu świątecznego. Kredytodawcy wykorzystują fakt, iż konsumenci podpisują dokumenty w pośpiechu, bez namysłu. W takim wypadku istnieje większe ryzyko, że konsument nie wybierze najbardziej korzystnej dla niego oferty. Choć kredytodawcy obiecują kredyty w 15 minut czy też w godzinę, takie oferty należy szczególnie dokładnie rozpatrzyć;

- pamiętać, iż za kredyt – bez udokumentowania źródeł i wysokości dochodów – często pobierane są znacznie wyższe odsetki, aby pokryć ryzyko kredytodawcy. Jednak zgodnie z przepisami tzw. ustawy antylichwiarskiej[2], maksymalna wysokość odsetek od kredytu nie może przekraczać 4-krotności stopy lombardowej NBP. W chwili obecnej jest to ok. 22%;

- pamiętać, że prawo ogranicza także wysokość kosztów związanych z udzieleniem kredytu. Łączna kwota wszystkich opłat i prowizji oraz innych kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, z wyłączeniem udokumentowanych lub wynikających z innych przepisów prawa kosztów związanych z ustanowieniem, zmianą lub wygaśnięciem zabezpieczeń i ubezpieczeń, nie może przekraczać 5% kwoty udzielonego kredytu. W porównaniu kredytów pomaga całkowity koszt kredytu, czyli

[2] Ustawa z 7 lipca 2005 roku o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 157 poz. 1316)

suma wszystkich odsetek i prowizji, które należy zapłacić. Obliczenie całkowitego kosztu kredytu jest zdecydowanie prostszym sposobem na porównanie ofert banku niż obliczanie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, której prawidłowa kalkulacja wymaga pewnej wiedzy matematycznej i prawniczej;

- zwrócić uwagę na koszt ubezpieczenia, w związku z tym, iż do kredytów dołączane są polisy ubezpieczeniowe od utraty pracy lub utraty zdolności do jej wykonywania. W wielu przypadkach znacznie podwyższa to koszt kredytu. Ubezpieczenia kredytu oferowane są przez kredytodawców obowiązkowo lub fakultatywnie. Jeśli konsument ma wybór, powinien zastanowić się nad wykupieniem polisy od następstw nieszczęśliwych wypadków oddzielnie, bez łączenia go z kredytem. Może się okazać, że taka forma ubezpieczenia jest tańsza. Trzeba również pamiętać, że koszty ubezpieczenia nie są wliczane do 5% limitu kosztów udzielonego kredytu;

- zostać poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy oraz otrzymać wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Odstąpienie takie nie oznacza jednoczesnego odstąpienia od umowy sprzedaży np. kupionego na kredyt telewizora;

- pamiętać, że przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy kredytu w terminie 10 dni od momentu jej zawarcia w lokalu przedsiębiorstwa. Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazanym przez kredytodawcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy. W razie spełnienia świadczenia przez kredytodawcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, odstąpienie staje się skuteczne, jeżeli świadczenie zostanie zwrócone kredytodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, z zastrzeżeniem gdy spełnienie świadczenia nastąpiło na rzecz podmiotu od którego konsument nabył rzecz lub usługę. W takim przypadku, gdy pomiędzy kredytodawcą a wyżej wskazanym podmiotem istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi, konsument może odstąpić od umowy o kredyt poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu. Natomiast warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy powinna określać umowa zawarta pomiędzy podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, a kredytodawcą.

Warto wiedzieć również, że:

- w przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny przewidują odmienne regulacje w zakresie odstapienia od umowy. Bank nie ma prawa zatrzymywać opłaty przygotowawczej, a do zachowania 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia;

- gdy umowa kredytowa została zawarta na odległość, kredytodawca również nie ma prawa zatrzymać opłaty przygotowawczej. Termin do odstąpienia w tym wypadku wynosi 14 dni. W konsekwencji umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu,

w terminie trzydziestu dni: od dnia odstąpienia od umowy – w przypadku świadczeń konsumenta, albo od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń przedsiębiorcy;

- zamiast kredytu gotówkowego banki oferują konsumentom również inne produkty w postaci kart kredytowych lub kredytu odnawialnego. Zarówno w przypadku kart kredytowych, jak i limitów na rachunkach, konsument spłaca odsetki od wykorzystanej kwoty. Zaletą karty kredytowej jest możliwość zaciągnięcia darmowego kredytu z reguły na okres ok. 50 dni (przeciętny okres bezodsetkowy). W okresie przedświątecznym wiele banków wydłużyło okres bezodsetkowy. Zatem konsument powinien sprawdzić na jakich warunkach będzie użytkował kartę po upływie okresu promocyjnego – bezodsetkowego oraz ile wyniesie oprocentowanie jego karty. Należy również pamiętać, że w wielu przypadkach okres bezodsetkowy dotyczy jedynie transakcji bezgotówkowych. Jeśli konsument wypłaci środki z karty za pomocą bankomatu, bank rozpocznie naliczanie odsetek.