

Informator Rzeczników Konsumentów



Spis treści:

3. - Wstęp

4. - Zmiana przepisów Prawa energetycznego

6. - Class action czyli pozwy zbiorowe po polsku

9. - Rzecznik między kodeksami

11. - Konsekwencje braku pisemnego poinformowania kredytodawcy o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego na przykładzie sporu rozstrzygniętego przez Arbitra Bankowego

16. - Aktualności

17. - Nasze codzienne sprawy

Informator wydaje Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów



ul. Goldhammera 3, 33-100 Tarnów

Regon: 120886083, NIP: 8733191827, KRS: 0000326856

konto bankowe:

Bank Pekao SA 18 1240 1910 1111 0010 2442 2597

www.rzeczniczy.konsumentow.eu

email: rzeczniczy@konsumentow.eu

Zespół redakcyjny:

Agnieszka Kordasiewicz

Lidia Baran-Ćwirta

Wojciech Krogulec

Marek Wieroński

Piotr Porzeżyński

Koleżanki i Koledzy Rzecznicy!

Chcielibyśmy przedstawić Wam pierwszy numer Informatora Rzeczników Konsumentów. Mamy nadzieję, że niniejsza publikacja spotka się z Waszym zainteresowaniem, gdyż w odróżnieniu od innych tego typu wydawnictw, jest redagowana przez samych rzeczników konsumentów w oparciu o doświadczenia oraz problemy, z jakimi spotykamy się na co dzień.

Pragnęlibyśmy, aby jak największa liczba rzeczników włączyła się w prace nad powstawaniem kolejnych numerów. Dlatego też zachęcamy Was nie tylko do lektury, ale także do przesyłania własnych publikacji oraz sygnalizowania ciekawych problemów, które warte są omówienia na łamach naszego Informatora.

Życzymy Wam interesującej lektury.

Zmiana przepisów Prawa energetycznego

Z dniem 11.03.2010 r. weszła w życie nowelizacja ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo energetyczne. Nowelizacja implementowała do naszego prawa dyrektywę 2005/89/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 stycznia 2006 r. dotyczącą działań na rzecz zagwarantowania bezpieczeństwa dostaw energii elektrycznej i inwestycji infrastrukturalnych oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. w sprawie warunków dostępu do sieci w odniesieniu do transgranicznej wymiany energii elektrycznej. Wśród wielu zmian dotyczących m.in. umożliwienia operatorom systemów dystrybucyjnych podejmowania skutecznych i efektywnych działań w przypadku wystąpienia niedoborów mocy energii elektrycznej; wprowadzenia podziału kompetencji i nałożenia odpowiedzialności za zapewnienie bezpieczeństwa dostaw energii elektrycznej na wszystkich użytkownikach systemu elektroenergetycznego oraz organy administracji publicznej czy usprawnienia procedury zmiany sprzedawcy paliw gazowych i energii, pojawiły się zmiany, które mogą okazać się dość istotne w codziennej pracy rzecznika konsumentów. Dotyczy to szczególnie zmiany art. 57 ust. 1 i 2 Prawa energetycznego. W dotychczasowym brzmieniu przepis art. 57

ust. 1 umożliwiał w przypadku nielegalnego pobierania paliw lub energii pobieranie opłaty za nielegalnie pobrane paliwo lub energię w wysokości określonej w taryfie, nie precyzując, od kogo te należności mają być dochodzone. Mogło to w praktyce powodować pewne nieporozumienia i spory dotyczące strony zobowiązanej do zapłaty opłaty za nielegalne pobieranie paliw gazowych i energii. Nowelizacja jednoznacznie wskazuje na odbiorcę czyli każdego, kto otrzymuje lub pobiera paliwa lub energię na podstawie umowy z przedsiębiorstwem energetycznym. Uzupełniono również katalog osób zobowiązanych do zapłaty opłat z tytułu nielegalnego pobierania paliw gazowych i energii o osoby, które co prawda nie mają zawartych umów z przedsiębiorstwem energetycznym, ale dopuszczają się takiego czynu. To uzupełnienie rozwiewa dotychczasowe wątpliwości, czy można stosować postanowienia taryfy do osób, które nie mają zawartych umów z przedsiębiorstwem energetycznym. Kolejną dość istotną nowelizacją jest ograniczenie odpowiedzialności odbiorcy o przypadki nielegalnego pobierania paliw gazowych i energii elektrycznej wynikające z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. Należy również zwrócić uwagę na zmianę redakcji przepisu art. 57 ust. 1 poprzez zastąpienie spójnika „lub” (alternatywa niewyłączająca), spójnikiem

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

„albo” (alternatywa wykluczająca). W praktyce oznacza to, w przypadku nielegalnego pobierania paliw i energii, możliwość dochodzenia przez przedsiębiorstwo energetyczne albo opłaty określonej w taryfie, albo odszkodowania na zasadach ogólnych.

Istotnej zmianie uległ również art. 57 ust. 2 Prawa energetycznego. Jest to wynikiem m.in. postanowienia Trybunału Konstytucyjnego z dnia 28.02.2007 r. (sygn. akt S 3/07), który wyraźnie wskazał obowiązek sądowego rozpoznania sporu między przedsiębiorcą energetycznym a odbiorcą, gdy ten ostatni odmawia uiszczenia opłat z tytułu nielegalnego pobierania energii elektrycznej.

Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 10 grudnia 2009 r.

Sąd Najwyższy w uchwale z 10 grudnia 2009 r. stwierdził, że można ukarać odbiorcę energii tylko wtedy, gdy rzeczywiście ją pobrał (sygn. III CZP 107/09). Jest to bardzo ważne orzeczenie dla odbiorców energii elektrycznej, którzy zostali posądzeni o nielegalne pobieranie paliw lub energii. Zgodnie z art. 3 ust. 18 Prawa energetycznego nielegalne pobieranie paliw lub energii to pobieranie paliw lub energii bez zawarcia umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo - rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w układ pomiarowo - rozliczeniowy mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonanych przez układ pomiarowo - rozliczeniowy. Z przytoczonego

przepisu wynika wprost, że nie wystarcza np. uszkodzenie licznika do uznania, iż doszło do nielegalnego poboru energii. Podstawą do naliczenia opłaty sankcyjnej jest ingerencja mająca wpływ na zafałszowanie pomiarów. Niezbędne jest zatem istnienie choćby możliwości powstania szkody po stronie dostawcy energii. Jak powtórzył SN w uzasadnieniu do uchwały, a co wielokrotnie było wcześniej wypowiedziane w orzecznictwie i piśmiennictwie, opłata za nielegalnie pobraną energię ma charakter cywilnoprawny i odszkodowawczy. Nie może być natomiast traktowana jako kara ustawowa w rozumieniu art. 485 k.c., do której miałyby zastosowanie przepisy o karze umownej. Zarówno kara ustawowa jak i kara umowna związane są z odpowiedzialnością za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (odpowiedzialność kontraktowa). W ocenie SN, zawarte w definicji nielegalnego pobierania paliw i energii, trzy różne stany faktyczne nie polegają na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu zobowiązania, ale stanowią delikt. Zatem niedopuszczalne jest odpowiednie stosowanie art. 484 § 1 k.c., zgodnie z którym kara umowna należy się wierzycielowi bez względu na wysokość poniesionej szkody, co zwalniałoby przedsiębiorstwo energetyczne z obowiązku dowodzenia szkody i jej wysokości. Sąd Najwyższy wyraźnie wskazał, że pozostaje to w sprzeczności z wykładnią gramatyczną art. 57 ust.

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

1, w związku z 3 pkt 18 Prawa energetycznego, z których jednoznacznie wynika, że obowiązek wniesienia opłaty powstaje w wyniku faktycznego, a nie potencjalnego jej pobierania. Jest to o tyle istotne orzeczenie, gdyż dotychczasowa praktyka sądów pokazywała, że do obciążenia odbiorcy opłatami za nielegalne pobieranie paliw lub energii, wystarczył stan, w którym istniała możliwość nielegalnego ich pobierania, bez konieczności wykazywania przez przedsiębiorstwo energetyczne, że rzeczywiście taki pobór nastąpił.

Wojciech Krogulec

Miejski Rzecznik Konsumentów w Częstochowie

Class action czyli pozwy zbiorowe po polsku

Z dniem 18 lipca 2010 roku wchodzi w życie ustawa z 17 grudnia 2009 o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. Nr 7 poz. 44 z 2010 roku). Jej wdrożenie może okazać się przełomowym krokiem w dochodzeniu roszczeń konsumenckich. To postępowanie jest bowiem naturalnym instrumentem dla tej kategorii spraw. Jest nowością w prawie polskim. Na razie przyjrzymy się Ustawie i obowiązkowi, jakie nakłada na nas, rzeczników.

W postępowaniu grupowym możliwe będzie dochodzenie

roszczeń jednego rodzaju, opartych na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej. Co najmniej 10 osób musi liczyć grupa dochodząca tychże roszczeń. Pozew grupowy może zostać wniesiony w sprawach o ochronę roszczeń konsumentów, z tytułu odpowiedzialności za produkt niebezpieczny oraz z tytułu czynów niedozwolonych.

Niewątpliwie roszczenia z tytułu naruszenia interesów konsumentów mogą okazać się częstym powodem uruchomienia tej instytucji. Organizatorzy imprez turystycznych, które nie doszły do skutku, banki i ubezpieczyciele, którzy pobierają opłaty niezgodne z prawem, przewoźnicy nienależycie wykonujący umowy przewozu, to tylko przykładowa grupa potencjalnych pozwanych w pozwach zbiorowych.

Ustawa przewiduje, że w ramach powództwa grupowego można dochodzić roszczeń pieniężnych, ale tylko wówczas, gdy te roszczenia zostaną ujednoczone dla każdego członka grupy. Ujednoczenie wysokości roszczenia może okazać się niezwykle skomplikowanym problemem dla grupy. Można ujednoczyć wysokość roszczeń w ramach podgrup liczących co najmniej 2 członków. Roszczenie pieniężne może ograniczyć się do żądania ustalenia odpowiedzialności pozwanego bez orzekania o jego wysokości. Wówczas powód nie musi wykazywać interesu prawnego w ustalaniu zasady odpowiedzialności. Wyrok będzie miał prejudycjalny charakter. Możliwe jest również dochodzenie



zasądzenia określonej sumy pieniężnej na rzecz grupy.

Sądem właściwym będzie sąd okręgowy w składzie trzech sędziów zawodowych. Powództwo w postępowaniu grupowym wytacza powód w osobie reprezentanta wyłonionego spośród członków grupy. Powodem może być również powiatowy/miejski rzecznik konsumentów (art. 4 ust 2). Z uwagi na skomplikowany charakter postępowania słusznie ustawodawca ustanowił tzw. Przymus adwokacki. Oznacza to, że nawet wówczas, gdy rolę powoda przyjmie na siebie rzecznik konsumentów, to pełnomocnikiem w postępowaniu grupowym musi zostać radca prawny lub adwokat.

Rola reprezentanta grupy jest niezwykle poważna. Nałożono na niego szereg obowiązków procesowych. Reprezentant jest powodem w postępowaniu, musi zebrać grupę, zawrzeć umowę z pełnomocnikiem oraz ustalić wysokość jego wynagrodzenia. Nie jest doprecyzowana w tej kwestii rola rzecznika konsumentów. Rodzi się poważna wątpliwość, czy rzeczywiście rzecznik powinien zawierać umowę z pełnomocnikiem i ustalać zasady jego wynagrodzenia oraz inne kwestie finansowania procesu. To zadanie może okazać się szczególnie trudnym, gdy pozwany w toku postępowania zażąda ustanowienia kaucji, ponieważ brak jest precyzyjnych regulacji, w jakich okolicznościach sąd może zobowiązać powoda do złożenia takiej kaucji. Nie sprecyzowano również, jakimi

kryteriami będzie kierował się sąd w tym przedmiocie. Pozostaje też problem zebrania takiej kaucji od członków grupy. Ta rola nałożona na rzecznika, jako powoda w postępowaniu grupowym, może następczość niemałych trudności.

Warunkiem formalnym dla rozpoznania sprawy w ramach postępowania grupowego jest złożenie pozwu odpowiadającego wszelkim rygorom ustanowionym przepisami postępowania cywilnego uzupełnionego o dodatkowe elementy wymienione w art. 6 ustawy. Sąd na posiedzeniu jawnym rozstrzyga o dopuszczalności postępowania lub o odrzuceniu pozwu. Na postanowienie wydane na rozprawie przysługuje zażalenie.

Prawomocne postanowienie o rozpoznaniu sprawy w postępowaniu grupowym daje możliwość przystąpienia do postępowania innym członkom grupy. W tym celu sąd publikuje ogłoszenie o wszczęciu postępowania grupowego w prasie o zasięgu ogólnokrajowym, a także lokalnym, jeżeli charakter sprawy tego wymaga. Od chwili ukazania się ogłoszenia osoby, których roszczenia mogą być objęte powództwem, przystępują do grupy. Czas na złożenie pisemnego oświadczenia o przystąpieniu do grupy określa sąd w postanowieniu, przy czym okres ten nie może być krótszy niż miesiąc i dłuższy niż 3 miesiące. Wraz ze złożeniem sądowi pisemnego oświadczenia o przystąpieniu do grupy pomiędzy członkiem a pozwanym powstaje skutek sprawy w toku.

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

Członek grupy musi się liczyć, że wyrok będzie dla niego wiążący.

Pozwany w ciągu miesiąca od przedstawienia mu przez sąd listy członków grupy może podnieść zarzuty co do członkostwa określonych osób w grupie lub poszczególnych podgrupach. Powód ma obowiązek przedstawienia dowodów na okoliczność przynależności członka do grupy, jeżeli sprawa dotyczy roszczeń pieniężnych. Jeżeli roszczenia nie mają charakteru pieniężnego, wówczas wystarczy uprawdopodobnienie przynależności. Po wydaniu prawomocnego postanowienia o ustaleniu składu grupy oświadczenie członka o wystąpieniu z niej jest bezskuteczne.

Powód występuje w procesie w imieniu własnym, ale na rzecz członków grupy. Niewątpliwie odgrywa ważną rolę dla właściwego prowadzenia procesu. Grupa ma jednak wpływ na reprezentanta. Jeżeli członkowie grupy (więcej niż połowa) złożą wniosek o zmianę reprezentanta grupy, sąd ma obowiązek uwzględnić taki wniosek. Najważniejsze decyzje w toku postępowania, to jest cofnięcie pozwu, zrzeczenie się lub ograniczenie powództwa oraz zawarcie ugody, również wymagają zgody więcej niż połowy członków grupy. Postępowanie dowodowe w toku postępowania odbywa się na zasadach ogólnych z tą różnicą, że przesłuchiwany członek grupy występuje w charakterze strony a nie świadka. W wyroku kończącym postępowanie sąd ma obowiązek wymienić

wszystkich członków grupy, a gdy zostają zasądzone świadczenia pieniężne, określić, jaka kwota przypada członkowi grupy lub podgrupy.

Do postępowań zbiorowych, z racji specyficznego charakteru, nie stosuje się niektórych przepisów procedury cywilnej. W szczególności wyłączono wstąpienie do postępowania prokuratora oraz organizacji pozarządowych. Wyłączono możliwość ustanowienia dla strony adwokata z urzędu. Nie jest możliwa zmiana po stronie pozwanego w trybie art. 194. Wykluczono możliwość wytoczenia powództwa wzajemnego oraz zastosowania przepisów o postępowaniach odrębnych. Z tytułu wytoczenia powództwa grupowego przewidziano koszty sądowe stosunkowo niższe aniżeli w postępowaniach jednostkowych. Ustawa przewiduje opłatę stosunkową w wysokości 2% wartości przedmiotu sporu, nie mniej jednak niż 30 zł i nie więcej niż 100.000 zł. Z uwagi na złożoną strukturę tego postępowania została również ustalona odmiennie wysokość opłaty tymczasowej. Sąd ma określić jej wysokość ze względu na fakt, że w chwili wszczęcia postępowania grupa nie jest zamknięta i wartość dochodzonych roszczeń nie jest znana. Opłatę tymczasową określa się w granicach od 100 do 10.000 złotych. Przy pozwie zbiorowych o ochronę niemajątkowych praw grupy opłata stała będzie wynosić 600 zł. Istotnym elementem, niewątpliwie ważnym dla osób decydujących się na wytoczenie pozwu grupowego,



pozostaje fakt, iż wyłączono możliwości zwolnienia strony z ponoszenia kosztów.

O tym, czy postępowanie grupowe okaże się realnym narzędziem, z którego konsumenci będą mogli skorzystać, w dużej mierze zdecyduje praktyka sądowa. Nie mamy w polskim systemie prawnym wzorców, na których można się oprzeć. Z perspektywy innych krajów, szczególnie anglosaskich, wiadomo, że wprowadzenie instytucji pozwu zbiorowego podnosi bezpieczeństwo prawne, rozszerza zakres dostępu do wymiaru sprawiedliwości, bywa potężnym orężem przeciwko koncernom i korporacjom obsługującym rynek konsumencki. Czy ta instytucja również w Polsce nabierze takiego charakteru? – czas pokaże.

Lidia Baran

Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie

Rzecznik między kodeksami

Po ponad 10 latach istnienia instytucji rzecznika konsumentów wciąż nie da się prawnie precyzyjnie stwierdzić, czym administracyjnie jest ta funkcja. Skutkuje to z kolei problemami przy wyborze przepisów proceduralnych do pracy rzecznika. To, że rzecznik musi pracować na podstawie i w granicach prawa, jest oczywiste. Pytanie - jakiego? Aby na nie odpowiedzieć, trzeba znaleźć

odповідź na inną kwestię: czy rzecznika można uznać jako organ władzy/administracji publicznej?

Z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika, iż rzecznik konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Wykonywanie zadań (dodajmy - zadań ustawowych) jest działaniem przypisywanym egzekutywie (organom wykonawczym). Podobnie jak stanowienie prawa miejscowego: w tej dziedzinie rzecznik posiada uprawnienie do składania wniosków o uchwalenie bądź zmianę przepisów tego prawa w zakresie ochrony interesów konsumentów. Wykonuje też czynności prokuratora w postępowaniu cywilnym oraz oskarżyciela publicznego sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

I prawdopodobnie ww. atrybuty skłoniły sędziego Mariusza Trelę do konstatacji, iż rzecznik konsumentów w powyższym zakresie jest organem samorządu powiatowego (zob. w Biuletyn SKP nr 4/2006). Pogląd ten jednak jest w literaturze przedmiotu (notabene, bardzo ubogiej) i doktrynie odosobniony. Ze względu na brak innych, wyrażonych wprost prerogatyw przynależnych egzekutywie (np. wydawania decyzji, projektowania swych wydatków w formie zainicjowanej przez siebie uchwały budżetowej) nie postrzega się rzecznika jako organu.

Jak widać, na pytanie o status instytucjonalno-prawny rzecznika nie łatwo znaleźć odpowiedź. Wydaje się więc, iż trzeba przyjąć jakieś

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

założenie dotyczące natury rzecznika. Osobiście skłaniałbym się do twierdzenia sędziego Treli. Status organu czyni przedmiotową dyskusję o stosowaniu przez rzecznika przepisów kodeksów wprost. Pytanie – którego? A może obu komplementarnie, fakultatywnie?

Zakres celowy ustaw: Kodeksu postępowania administracyjnego i Kodeksu postępowania cywilnego jest zbieżny - oba normują postępowanie przed organami (zob.art.1 pkt 1 i art.2 Kpa; art.2 §3 Kpc). Przy czym Kpa normuje to postępowanie poprzez np. rozstrzyganie (przez organ administracji publicznej) w drodze decyzji administracyjnych, a Kpc po rozpoznaniu przez sąd (spraw cywilnych) lub inne organy, jeśli przepisy szczególne przekazują je do ich właściwości.

Następne zatem pytania nasuwają się same i brzmią: 1. Jakimi sprawami zajmuje się rzecznik - administracyjnymi czy cywilnymi? 2. Czy je rozpoznaje, czy rozstrzyga?

Kolokwialnie można odpowiedzieć, że je najpierw rozpoznaje a następnie rozstrzyga. Z rozpoznaniem mamy do czynienia na etapie ustalania przez rzecznika swej właściwości miejscowej i rzeczowej w stosunku do zgłoszonego przez danego petenta problemu, natomiast z rozstrzygnięciem - w chwili podjęcia decyzji o sposobie załatwienia sprawy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie określa ani w jakiej ma to następować formie (np. postanowieniem, decyzją), ani

nie określa żadnego terminu (nie nakłada np. zawitych terminów do rozpoznania oraz do załatwienia sprawy). Poniekąd byłoby to bardzo trudne ze względu na charakter wykonywanych zadań przez rzecznika; realizacja niektórych zależeń będzie wyłącznie od uznaniowości rzecznika z uwagi na możliwy brak przedmiotu współpracy, np. mam na myśli obowiązek przekazywania na bieżąco delegaturom UOKiK wniosków i sygnalizowania problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej; współdziałania z delegaturami, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi.

Problem realizacji zadań to kolejny dylemat - bo skoro rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi miasta lub staroście (ale nie ponosi przed nim odpowiedzialności, jak to miało miejsce wcześniej wobec rady, przed nowelizacją ustawy), to czy organ władzy wykonawczej ma prawo narzucić, ustalić mu warunki, procedury rozpoznawania i rozstrzygania spraw (np. w regulaminie, czy statucie)? Ewentualnie do kogo i w jakim trybie ma skarżyć się na rzecznika niezadowolony obywatel: czy do organu wykonawczego w trybie kpa, czy też do sądu w trybie kpc? Czy zapis o odpowiednim stosowaniu do rzecznika przepisów kpc całkowicie wyklucza stosowanie przepisów kpa? zwłaszcza, że w pozostałym zakresie dotyczącym statusu prawnego rzecznika stosuje się



przepisy ustawy o pracownikach samorządowych?

Wydaje się, że fakt umiejscowienia rzecznika w strukturze samorządu decyduje o tym, że rzecznik, per analogia, powinien opierać się w o przepisy kpa, przynajmniej o zasady ujęte w rozdziale 2 tego kodeksu.

Marek Wieroński

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach

Konsekwencje braku pisemnego poinformowania kredytodawcy o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu konsumentckiego na przykładzie sporu rozstrzygniętego przez Arbitra Bankowego

W dniu 30.08.2006 r. konsument zawarł umowę kredytową z S. C. Bank S.A., na podstawie której Bank udzielił kredytu na sfinansowanie celu konsumpcyjnego w łącznej kwocie 15.208,42 zł z terminem jego spłaty do 30.08.2011 r. W listopadzie tego samego roku zdecydował, że dokona jednorazowo wcześniejszej spłaty kredytu. W tym celu skontaktował się telefonicznie z konsultantem S. C. Bank S.A., informując go o zamiarze wcześniejszej spłaty całości kredytu. Konsultant podał konsumentowi kwotę, jaką należało wpłacić, by zamknąć kredyt. Zgodnie z uzyskanymi od konsultanta informacjami, w dniu 16.11.2006 r.

konsument dokonał przelewu pozostałej do spłaty kwoty kredytu w wysokości 15.208,42 zł na wskazany przez bank rachunek. Dodatkowo wpisał w tytule przelewu adnotację, iż jest to całkowita spłata kredytu. Po ponad dwu latach Bank zawiadomił pisemnie konsumenta, iż w związku ze zmianą przez Radę Polityki Pieniężnej stopy kredytu lombardowego NBP, dokonał obniżenia oprocentowania jego kredytu. Informacja ta z oczywistych względów zaniepokoiła konsumenta. Gdy wystąpił do banku, by wyjaśnić, jakiego kredytu dotyczy otrzymana informacja, okazało się, że kredyt nie został zamknięty, a wpłacona przez niego kwota celem jednorazowej spłaty kredytu została zaksięgowana przez Bank na nieoprocentowanym rachunku i była zaliczana na poczet spłaty kolejnych rat kredytu.

Reklamacja zgłoszona przez konsumenta do Banku została odrzucona. Bank poinformował go, że kwota pozostała do całkowitej spłaty kredytu na dzień 09.06.2009 r. wyniosła 6.660,53 zł. Natomiast swoje odmowne stanowisko argumentował brakiem zastosowania się przez konsumenta do postanowień umowy kredytu, gdyż jego zdaniem nie odnotowano wpływu pisemnego wniosku o wcześniejszej, całkowitej spłacie kredytu. W treści zawartej umowy kredytowej znajdował się bowiem zapis, iż kredytobiorca może dokonać wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu, pod warunkiem doręczenia Bankowi, przynajmniej na 3 dni przed planowaną

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

datą spłaty pisemnego zawiadomienia. Ponadto zobowiązany jest do wskazania w tym zawiadomieniu, czy zamierza dokonać całkowitej, czy częściowej spłaty kredytu i czy na wskutek częściowej spłaty ma ulec skróceniu okres kredytowania przy niezmiennym poziomie rat kredytowych wynikających z harmonogramu spłat, czy też ma ulec zmniejszeniu wysokości rat kredytowych bez skracania okresu kredytowania.

Zgłoszeniem konsumenta zajął się Miejski Rzecznik Konsumentów w Z., który w wystąpieniu do banku podniósł m. in., iż konsument nie uchybił postanowieniom art. 8 ust. 1a ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081 z późniejszymi zmianami), gdyż poinformował telefonicznie kredytodawcę o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu, a ponadto na poleceniu przelewu zaznaczył, że kwota przelewu jest przeznaczona na całkowitą spłatę kredytu. Rzecznik wskazał ponadto, iż skoro treść adnotacji w tytule otrzymanego przelewu budziła wątpliwości, bank, w celu wyjaśnienia stanu faktycznego, mógł zawiadomić o tym fakcie konsumenta. Zdaniem rzecznika, konsument w przeciągu prawie trzech lat nie miał szans na dowiedzenie się o jednostronnej zmianie złożonej przez niego dyspozycji. Z uwagi na fakt, iż S. C. Bank S.A. jest członkiem przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w

Polsce, która to zobowiązała się przestrzegać dobrych praktyk określonych w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, rzecznik podkreślił również w swoim wystąpieniu, iż postępowanie banku w przedmiotowej sprawie stanowi naruszenie zasad dobrych praktyk określonych w ww. Kanonie.

W odpowiedzi na wystąpienie rzecznika konsumentów bank podtrzymał stanowisko przedstawione w piśmie skierowanym uprzednio do konsumenta, uzupełniając je wyjaśnieniem, iż zgodnie z Regulaminem udzielania kredytów gotówkowych przez S. C. Bank S.A. § 10 pkt 2 adnotacja Kredytobiorcy na poleceniu przelewu lub bankowym dowodzie wpłaty nie jest pisemnym wnioskiem o zmianę Umowy kredytu, ani zawiadomieniem o wcześniejszej spłacie kredytu. Ponadto w piśmie do rzecznika bank zaznaczył, że w dniu 16.11.2006 r. Kredytobiorca przeprowadził rozmowę telefoniczną z pracownikiem banku, której celem było określenie kwoty, jaka pozostała do spłaty zaciągniętego kredytu i otrzymał informację o wpłacie koniecznej do zamknięcia zadłużenia na dzień 22.11.2006 r. Natomiast w dniu 17.11.2006 r. odnotował wpływ środków w kwocie 15.097,57 zł, które zostały zaksięgowane na nieoprocentowanym rachunku, z którego pobierane były środki na spłatę kolejnych wymaganych rat. Bank podkreślił również, iż konsument otrzymał egzemplarz umowy kredytowej oraz Regulaminu udzielania kredytów gotówkowych, wobec



czego zobowiązany był do postępowania zgodnie z ich postanowieniami, w tym zasad dotyczących przedterminowej spłaty kredytu.

W takim stanie rzeczy rzecznik zaproponował konsumentowi złożenie wniosku o wszczęcie postępowania przed Arbitrażem Bankowym. Konsument wniósł do Arbitra Bankowego o ustalenie, że nie jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Banku kwoty w wysokości 7.183,00 zł z tytułu umowy kredytu i podniósł, że całkowicie spłacił kredyt przed terminem, dokonując wpłaty w dniu 16.11.2006 r., opisując w tytule zapłaty rodzaj uiszczonych należności. Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich po rozpoznaniu w dniu 26 lutego 2010 r. na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku konsumenta przeciwko S. C. Bankowi S.A. o zapłatę 7.183,00 zł oddalił wniosek, a kosztami postępowania w kwocie 50,00 zł obciążył Wnioskodawcę.

W uzasadnieniu orzeczenia Arbiter ustalił i zważył, iż „zgłoszone roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie”. Natomiast w rozwinięciu treści uzasadnienia przywołał min. przepis art. 353 K.c., statuującego zasadę swobody kontraktowania, według której strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego. Następnie wskazał, iż konsument nie udowodnił przesłanek odpowiedzial-

ności kontraktowej (umownej) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy z p. 2 – 5, o których stanowi art. 471 K.c., tj. niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, winy, powstania szkody oraz związku przyczynowego między zawinionym zachowaniem sprawcy szkody, a powstałą szkodą, co ciąży na Wnioskodawcy. Arbiter wskazał ponadto, iż „dla rozstrzygnięcia istoty przedmiotowego sporu zasadniczą kwestią jest ustalenie, czy bank prawidłowo dokonał rozliczenia kwoty uiszczonych z tytułu wcześniejszej, całkowitej spłaty kredytu”. W tej kwestii Arbiter podniósł, że zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2001 r., Nr 100, poz. 1081), konsument jest uprawniony do wcześniejszej spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie, a następnie przywołał kolejne ustępy tego przepisu. Podniósł ponadto, iż zgodnie z umową kredytową kredytodawca może dokonać wcześniejszej, całkowitej lub częściowej spłaty kredytu, pod warunkiem doręczenia bankowi przynajmniej na 3 dni przed planowaną datą spłaty pisemnego zawiadomienia. Następnie przywołał kolejne postanowienia umowy kredytowej, min. Postanowienie, zgodnie z którym każda wpłata większa od ustalonej obowiązującej kredytobiorcę harmonogramem spłat bez uprzedniego pisemnego zawiadomienia banku, będzie księgowana na nieoprocentowanym rachunku i zaliczana w

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

terminach spłaty określonych harmonogramem spłat na poczet spłaty kolejnych rat kredytu lub innych należności banku. Arbiter podkreślił, że „w listopadzie 2006 r. kredytobiorca wpłacił kwotę 15.097,57 zł, jednakże nie dopełnił warunku formalnego wymagalnego przy wcześniejszej, całkowitej spłacie kredytu, dlatego zasadnie bank zaczął rozliczać kredyt zgodnie z harmonogramem”.

W ocenie Arbitra „nie zasługuje na uwzględnienie zarzut Wnioskodawcy, iż pracownik banku powinien pouczyć skarżącego o zasadach spłaty oraz że bank nie zrealizował dyspozycji Wnioskodawcy zamieszczonej w tytule przelewu. Wnioskodawca nie dołożył bowiem podstawowej staranności we własnej sprawie, ponieważ nie zastosował zapisów umowy i Regulaminu, których znajomość potwierdził własnoręcznym podpisem.” W tym miejscu Arbiter przywołał przepis art. 245 K.p.c., zgodnie z którym dokument prywatny stanowi dowód tego, że osoba, która go podpisała, złożyła oświadczenie zawarte w tym dokumencie.

W podsumowaniu uzasadnienia orzeczenia Arbiter wskazał, iż „oceniając prawidłowość działania banku wobec konsumenta i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 K.c.) stwierdzić należy, że bank dołożył należytej staranności przy

wykonywaniu swoich obowiązków w związku z rozliczeniem wcześniejszej całkowitej spłaty kredytu wobec niedopełnienia warunku formalnego wymagalnego dla rozliczenia kredytu na zasadach wcześniejszej całkowitej spłaty kredytu, bank rozliczał kredyt zgodnie z harmonogramem.”

Analizując opisany przypadek, nie sposób zaprzeczyć, że istotnie, konsument nie zachował należytej staranności w zakresie zapoznania się z treścią otrzymanych warunków umowy i regulaminu, których postanowienia określały sposób postępowania w przypadku skorzystania z możliwości wcześniejszej, całkowitej spłaty kredytu, za co został bardzo surowo „ukarany”. Natomiast bank kierował się wyłącznie twardą literą prawa, nie przedstawiając na żadnym etapie postępowania woli polubownego zakończenia sporu, mimo posiadania możliwości indywidualnego podejścia w sprawach wyjątkowych.

Oceniając tego rodzaju problemy, należy mieć również na uwadze fakt występowania zróżnicowanego poziomu świadomości polskich konsumentów, a w szczególności poziomu percepcji specjalistycznego nazewnictwa, występującego w większości umów z zakresu usług bankowych, a także zwrócić uwagę na trudności wielu klientów banków, wynikające choćby z nieczytelnej formy zapisu dokumentów kontraktu, w których stosuje się np. bardzo małą czcionkę. W takich przypadkach, szczególnie starsi konsumenci zdani są wyłącznie na

 Wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów

rzetelność, profesjonalizm i uprzejmość pracowników banków. Ci bowiem winni wykazać szczególną uwagę, by nie dochodziło do tak dwuznacznych sytuacji, jak np. w opisanym sprawie, co niewątpliwie będzie korzyścią dla obu stron. W tym miejscu należy również podkreślić, co podniósł rzecznik konsumentów w wystąpieniu skierowanym do Banku, iż S. C. Bank S.A. winien stosować w swojej praktyce zasady „Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”. Wątpliwości rzecznika wzbudziło bowiem, czy bank uchybił zasadom tego Kanonu, tj. min. działania uczciwego i rozważnego, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywania swojej dominującej pozycji, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu.

Wreszcie przedstawiona sprawa potwierdza konieczność doprecyzowania niejednoznacznego zapisu art. 8 ust. 1a ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim w trakcie jej kolejnej nowelizacji, tj. poprzez wprowadzenie zapisu o treści „...konsument jest zobowiązany poinformować kredytodawcę pisemnie ...”, czyli podobnie, jak w przypadku treści art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 Nr 22, poz. 271 z późniejszymi zmianami), gdzie ustawodawca wskazał na obowiązek

złożenia stosownego oświadczenia na piśmie. Taka zmiana wykluczyłaby dowolność interpretacji, jaka forma powiadomienia banku wywołuje skutek prawny. W praktyce spotkałem się bowiem wiele razy z treścią umowy kredytowej, której postanowienia informujące o warunkach wcześniejszej, całkowitej spłaty kredytu zawierały tożsamy zapis, jak w przywołanym artykule ustawy o kredycie konsumenckim, co w przypadkach ustnego zawiadomienia przez konsumentów pracowników banków o chęci wcześniejszej, całkowitej spłaty kredytu nie wywoływało oczekiwanego przez klienta banku skutku prawnego i rodziło spory w tej kwestii pomiędzy stronami umowy, wynikające z trudności udowodnienia faktu powiadomienia banku o chęci wcześniejszej, jednorazowej spłaty zobowiązania.

Piotr Porzeżyński

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bełchatowie

Aktualności

Efektom dyskusji środowiska rzeczników konsumentów na temat naszego statusu oraz roli w systemie ochrony konsumentów, są propozycje następujących zmian ustawowych:

- w Ustawie z 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, proponuje się w przypadku odwołania rzecznika konsumentów, wprowadzenie obowiązku uzyskania zgody Krajowej Rady Rzeczników oraz wdrożenie elementów ochrony wynagrodzenia. Ponadto proponuje się wyraźne wyodrębnienie organizacyjne rzecznika, wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej oraz poszerzenie składu i skonkretyzowanie zadań Krajowej Rady Rzeczników,
- w Ustawie z 5.06.1998r. o samorządzie województwa, proponuje się utworzenie Rady Konsultacyjnej d.s. Ochrony Konsumentów, działającej przy Marszałku Województwa,
- w Ustawie z 6.09.2001r. o transporcie drogowym, proponuje się doprecyzowanie obowiązku rzecznika konsumentów w zakresie opiniowania propozycji przyznania nowych licencji taksówkowych,
- w Ustawie z 29.08.1997r. Prawo bankowe, proponuje się wprowadzenie obowiązku udzielania przez banki informacji stanowiących tajemnicę bankową, na żądanie rzecznika,

- w Ustawie z 23.08.2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, proponuje się rozszerzenie możliwości występowania z roszczeniami przez rzecznika konsumentów,

- w Ustawie z 28.07.2005r. o kosztach sądowych, proponuje się zwolnienie rzecznika konsumentów z kosztów sądowych w sprawach z zakresu przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym,

- w Ustawie z 5.07.1997r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich proponuje się dodanie zapisów o współpracy z rzecznikami konsumentów i podejmowaniu działań na ich wniosek,

- w Ustawie z 28.02.2003r. Prawo upadłościowe i naprawcze, proponuje się wprowadzenie zmian w zakresie planu spłat w upadłości konsumenckiej,

- w Ustawie z 20.08.1997r. o Krajowym Rejestrze Sądowym, proponuje się rozszerzenie kręgu podmiotów zwolnionych z ponoszenia opłat za udostępnienie informacji,

- w Ustawie z 17.11.1964r. Kodeks postępowania cywilnego, proponuje się by do rzecznika konsumentów miały zastosowanie przepisy dotyczące zwrotu kosztów procesu,

- w Ustawie z 23.04.1964r. Kodeks cywilny proponuje się zmianę definicji konsumenta.

Szczegółowe informacje na temat proponowanych zmian legislacyjnych są dostępne na stronach Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów www.rzecznicy.konsumentow.eu

Nasze codzienne sprawy

Czasami pewnych interpretacji przepisów nie znajdujemy w żadnym komentarzu, ale w takiej sytuacji nieoceniona staje się pomoc przedsiębiorców:

Szanowny Kliencie, prosimy o zachowanie paragonu, gdyż jest on podstawą do reklamacji towaru. Jeżeli reklamacja rozpatrzona jest pozytywnie, a płatność była dokonana kartą płatniczą zwracamy kwotę zakupu na kartę płatniczą.

Zasady reklamacji:

Zakupiony w naszej Firmie towar podlega reklamacji w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową istniejącej w chwili jego wydania Kupującemu. Towar niezgodny z umową nie podlega reklamacji, gdy Kupujący o tej niezgodności wiedział lub oceniając rozsądnie powinien był wiedzieć.

Reklamacje są przyjmowane i rozpatrywane wyłącznie za okazaniem przez klienta dowodu zakupu.

Do reklamacji należy przynieść towar czysty, zadbane i odpowiednio konserwowany.

Elementy ozdobne (kamiki, cekiny, cyrkonie itp.) nie podlegają warunkom reklamacji.

Wymiana wierzchnich obcasów (fleków) należy do obowiązków użytkownika w ramach okresowej konserwacji obuwia.

Towar wykonany ze skór naturalnych może nie zachować identycznego koloru i struktury na całej powierzchni.

Przetarcia powstałe w sposób mechaniczny w towarze wykonanym ze skór naturalnych wynikają z właściwości fizycznych tego typu skór - norma PN 85/0-91011.

Sprzedawca nie odpowiada za niewłaściwe dopasowanie obuwia do rozmiaru i wymagań stóp użytkownika.

Naturalną cechą obuwia wykonanego bez podszewek jest jego farbowanie.

Podszewy wykonane z drewna nie posiadają dużej elastyczności i mogą być podatne na pęknięcie lub "odlupywanie" się fragmentów drewnianej powierzchni pod wpływem czynnika zewnętrznego za co sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.

Podstawa prawna: Dz.U. Nr 141 sta 1175 ustawa z dn. 27.07.2002.
O szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmiianie KC.