

# chwiló i

## Raport

**z badania wzorców umownych pożyczek  
krótkoterminowych**

## Spis treści

Wstęp .....	2
Rozdział 1. Metodyka badania oraz ogólna charakterystyka umowy pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki.....	3
1.1 Metodyka badania .....	3
1.2 Czym jest pożyczka krótkoterminowa tzw. chwilówka? Kto jej udziela? – charakterystyka branży.....	4
1.3 Podstawowe regulacje prawne mające zastosowanie do umów pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki.....	6
1.4. Lista podmiotów, których wzorce zostały zbadane. ....	7
Rozdział 2. Analiza prawna wzorców .....	8
2.1 Ogólna charakterystyka wzorców – formularz informacyjny, umowa ramowa, regulamin pożyczek, regulamin świadczenia usług, pozostałe dokumenty .....	8
2.2. Analiza wzorców umownych pod kątem ich zgodności z Ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim .....	10
2.3. Niedozwolone postanowienia umowne .....	15
2.4. Inne naruszenia .....	26
2.5. Dodatkowe uwagi. ....	28
Rozdział 3. Koszty związane z umową pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki w ocenianych wzorcach .....	31
3.1. Ogólna charakterystyka kosztów związanych z umową pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki w ocenianych wzorcach .....	31
3.2. Analiza kosztów .....	34
3.3. Analiza kosztów przy skorzystaniu przez konsumenta z prolongaty w spłacie.....	36
3.4. Analiza kosztów związanych z opóźnieniem zapłaty.....	38
Rozdział 4. Wnioski końcowe oraz praktyczne wskazówki dla konsumentów .....	40

## Wstęp

W grudniu 2013 r. Federacja Konsumentów przeprowadziła dwa badania dotyczące pożyczek krótkoterminowych tzw. chwilówek: *Raport z badania ankietowego – Konsument na rynku usług pożyczkowych* oraz *Pożyczki – chwilówki na podstawie analizy wybranych wzorców umownych*<sup>1</sup>. Pierwsze badanie zostało przeprowadzone w formie badania ankietowego na grupie ponad 1200 respondentów w 40 oddziałach Federacji Konsumentów na terenie całej Polski. Celem ankiety było przede wszystkim zbadanie poziomu wiedzy konsumentów odnośnie pożyczek i kredytów, ich zwyczajów w zakresie zaciągania zobowiązań kredytowych oraz oszczędzania. Z przeprowadzonego badania wyłonił się obraz konsumenta o niewystarczającej wiedzy na temat produktów finansowych takich jak kredyt czy pożyczka, słabo radzącego sobie z rozumieniem warunków umowy oraz przede wszystkim mającego niestabilną sytuację finansową. Drugie badanie polegało na analizie wybranych wzorców umownych pożyczek tzw. chwilówek, której celem była przede wszystkim ocena wzorców pod względem ich zgodności z prawem, postanowień niedozwolonych, kosztów czy innych mechanizmów, które mogą stanowić zagrożenie dla konsumentów.

Rynek mikropożyczek w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie. Wpływ na tak szybki rozwój tego sektora finansowego ma zapewne wiele czynników. Przede wszystkim zaostrenie wymogów udzielania kredytów przez banki, zwiększająca się grupa Polaków nieregularnie spłacających swoje zobowiązania, czyli klientów nieakceptowanych przez banki oraz zapewne – łatwość i dostępność produktów pożyczek „chwilówek”, które dystrybuowane są szybko, bez zbytnich formalności przez Internet czy SMS, a ostatnio także coraz więcej firm tworzy aplikacje dostępne na smartfony. Nie bez znaczenia dla rozwoju tego rynku pozostaje fakt, że produkt typu „chwilówka” jest produktem droгим dla konsumenta, ale w miarę tanim dla pożyczkodawcy, który nawet przy uwzględnieniu wyższego ryzyka związanego z pożyczaniem kapitału własnego oraz kosztów działalności i wszechobecnej reklamy, uzyskuje niemałe profity z jego sprzedaży. Zwiększenie popytu oraz dość łatwy zysk powodują, że coraz więcej firm decyduje się na właśnie taki rodzaj działalności. Na dzień dzisiejszy firmy oferujące pożyczki gotówkowe, a nie będące bankami, korzystają z pełnej swobody prowadzenia działalności gospodarczej bez regulacji i nadzoru. Nadzieją konsumentów na zrównoważenie i ochronę praw ma być zaproponowany przez Ministerstwo Finansów *projekt ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawy Prawo bankowe oraz innych ustaw*<sup>2</sup>, wprowadzający pewne wymogi dla firm, które zamierzają prowadzić działalność polegającą na udzielaniu pożyczek gotówkowych oraz wprowadzający pewne limity kosztowe dla udzielanych pożyczek. Ocena tej propozycji legislacyjnej nie jest tematem tego badania, choć dokonamy pewnego zestawienia wpływu proponowanej regulacji na koszty wynikające z badanych przez nas wzorców.

Przyczynkiem do ponownego badania wzorców umownych oferowanych przez firmy pożyczkowe – umów pożyczek krótkoterminowych tzw. chwilówek była nie tylko potrzeba weryfikacji, czy firmy pożyczkowe w jakikolwiek sposób zareagowały na

---

<sup>1</sup> <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/n,58,1073,25,1,konsument-na-ryнку-usług-pożyczkowych.html>

<sup>2</sup> Projekt z dnia 23 października 2014r. dostępny na stronie: <http://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/262790>

„wytknięte” im przez Federację Konsumentów zaniedbania i nieprawidłowości, ale przede wszystkim coraz większa liczba zapytań i skarg konsumentów mających problemy ze spłatą chwilówki. Niewątpliwie celem naszym jest również zwrócenie uwagi nie tylko konsumentów na pewne niebezpieczeństwa wynikające z korzystania z tak łatwo dostępnego a kosztownego produktu, ale również ustawodawcy na potrzebę regulacji oraz nadzoru nad podmiotami niebankowymi udzielającymi pożyczek.

Obecnie również wiele firm pożyczkowych oferuje dla nowych klientów pierwszą pożyczkę za darmo, a nawet programy lojalnościowe – *Poleć nas znajomemu a otrzymasz 50 zł, zniżka nawet do 50 % dla stałych klientów, Pożyczka na urodziny, Przedłuż termin spłaty na 30 dni – 5 dni gratis.*

Dlatego bardzo ważne jest, żeby pokazywać prawdziwe oblicze pożyczki „chwilówki”, aby przestrzec konsumentów przed „uzależnieniem” od ciągu umów pożyczek zawieranych w ramach umów ramowych czy magią „gratisów” i produktów za „0%”, które niespłacone w terminie mogą kosztować bardzo dużo. Przede wszystkim po to, żeby pokazać, że jest to produkt, z którego powinien korzystać jedynie taki konsument, który ma na tyle stałe dochody, aby spłacić ją w terminie spłaty bez konieczności prolongowania spłaty. Niestety w głównej mierze klientami firm pożyczkowych są osoby, które nie mają zdolności kredytowej w bankach, mają problemy płatnicze, a „chwilówkę” często przeznaczają na spłatę rat z innych umów kredytowych, na podstawowe potrzeby życiowe (rachunki, leki, leczenie).

## Rozdział 1. Metodyka badania oraz ogólna charakterystyka umowy pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki

### 1.1 Metodyka badania

Głównym celem przeprowadzonego przez Federację Konsumentów badania była analiza postanowień wzorców umownych występujących w umowach pożyczek krótkoterminowych tzw. chwilówek. Ocenione zostały również ogólne informacje dostępne dla konsumenta w ramach oferty ww. umów.

Do badania zostało wybranych 14 wzorców pochodzących z 14 różnych serwisów internetowych, 12 podmiotów oferujących pożyczki krótkoterminowe do 30 dni, tzw. chwilówki, dostępne w ofercie na przestrzeni stycznia i lutego 2015 r. Ponieważ prawa i obowiązki konsumenta nie wynikają jedynie z treści samej umowy, ocenie poddane zostały również inne wzorce, z którymi konsument powinien zapoznać się przed zawarciem umowy pożyczki oraz takie, które w wyniku procesu zawarcia umowy pożyczki są wymagane do akceptacji przez konsumenta lub stają się załącznikiem albo integralną częścią umowy pożyczki, tj. formularz informacyjny do umowy kredytu konsumenckiego, umowa (jeżeli była oferowana), umowa ramowa, regulamin udzielania pożyczek (jeżeli był oferowany), regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, polityka prywatności, program lojalnościowy (jeżeli był oferowany), tabele kosztów, warunki ubezpieczenia (jeżeli były oferowane).

Badane wzorce zostały poddane ocenie pod względem zgodności ich postanowień z przepisami prawa, w szczególności uwagę zwrócono na te zapisy wzorców, które są lub mogłyby zostać uznane z ocenie Federacji Konsumentów jako niedozwolone postanowienia umowne oraz na zapisy mogące wprowadzać konsumentów w błąd.

Wyniki badania zostaną przedstawione w sposób podsumowujący dokonaną analizę.

Szczególną uwagę poświęciliśmy opłatom, które konsument może ponieść w związku z zawieraną umową pożyczki. W tym zakresie w szczególności dokonaliśmy analizy opłat związanych z zawarciem umowy, opłat związanych z przedłużeniem okresu spłaty, naliczanych odsetek oraz opłat związanych z czynnościami wynikającymi z opóźnienia w spłacie kwoty pożyczki w terminie. Opłaty te zostaną przedstawione w formie zestawienia, bez uwzględnienia promocyjnych ofert pożyczkodawców. Dodatkowo przeprowadziliśmy symulację kosztów związanych z zawartą przez konsumenta umową pożyczki, w przypadku skorzystania przez niego z możliwości przedłużenia terminu spłaty do 120 dni oraz symulację kosztów, jakie konsument będzie musiał ponieść, w sytuacji opóźnienia w spłacie bez korzystania z opcji przedłużenia. Ponadto w związku z planowaną regulacją ustawową sektora pożyczek pozabankowych oraz planowanym wprowadzeniem ograniczenia całkowitego kosztu kredytu oraz wprowadzenia maksymalnego limitu kosztów pozaodsetkowych, jak i wprowadzenia regulacji odsetek maksymalnych za zwłokę, dokonaliśmy zestawienia wyników analiz kosztowych z ograniczeniami wprowadzanymi nową regulacją.

## 1.2 Czym jest pożyczka krótkoterminowa tzw. chwilówka? Kto jej udziela? – charakterystyka branży

Pożyczki krótkoterminowe tzw. chwilówki należą do grupy mikropożyczek, co oznacza, że udzielana konsumentowi na ich podstawie kwota pożyczki jest stosunkowo niewielka od 50 zł do 4.000 zł, na krótki okres czasu od 7 do 60 dni, a jej spłata następuje zazwyczaj w jednej racie. Pożyczki tego typu oferowane są głównie przez podmioty niebankowe, zdecydowanie rzadziej przez banki. Cechą charakterystyczną tego produktu jest jego stosunkowo łatwa dostępność. Podstawową metodą dystrybucji i zawarcia umowy pożyczki typu „chwilówka” są kanały elektroniczne: za pośrednictwem strony internetowej, telefonu, w tym coraz częściej za pomocą specjalnie dedykowanych aplikacji mobilnych, czy za pomocą wymiany wiadomości SMS. Zdecydowanie rzadziej umowę można zawrzeć bezpośrednio w oddziale przedsiębiorcy. Strony internetowe umożliwiają konsumentowi złożenie wniosku zazwyczaj po założeniu indywidualnego profilu klienta. Wyposażone są również w symulatory kosztów pożyczki, dzięki którym konsument może za pomocą specjalnych suwaków ustawić oczekiwane parametry pożyczki, jak jej wysokość i termin spłaty oraz zapoznać się z wyliczonymi przez symulator kosztami pożyczki: całkowity koszt pożyczki, całkowita kwota do zapłaty oraz z rzeczywistą roczną stopą oprocentowania (RRSO). Wszyscy przedsiębiorcy oferujący umowy pożyczki objęte badaniem posiadają strony internetowe, za pośrednictwem których można złożyć wniosek o pożyczkę. Na stronach internetowych niektórych pożyczkodawców prezentowany jest również reprezentatywny przykład – 10 serwisów na 14 badanych, przy czym na dwóch serwisach podawany jest reprezentatywny przykład jedynie dla pożyczki promocyjnej. Niestety tylko dwa podmioty ujawniały dane w miarę aktualne.

Drugą cechą charakterystyczną produktów typu „chwilówka” jest szybkość zawarcia umowy i uzyskania środków finansowych. Według oświadczeń pożyczkodawców zawrzeć umowę, a niekiedy nawet uzyskać środki finansowe, można nawet w 15 min. Pożyczki typu „chwilówka” cechują się także dość wysokim kosztem uzyskania pożyczki w stosunku do okresu, na jaki zawierana jest umowa. Konsument zobowiązany jest zazwyczaj do zapłaty dość wysokiej prowizji za udzielenie pożyczki w terminie spłaty pożyczki. Oznacza to, że uzyskuje on środki finansowe, a koszty ponosi dopiero w terminie spłaty pożyczki. Jest to dodatkowy czynnik, który w naszej ocenie może decydować o atrakcyjności tego produktu dla konsumenta.

Sektor mikropożyczek rozwija się w Polsce bardzo dynamicznie. Działalność gospodarcza polegająca na udzielaniu pożyczek ze środków własnych nie jest obecnie działalnością regulowaną, w związku z tym może być prowadzona w każdej dozwolonej prawem formie. Spośród podmiotów, których produkty zostały objęte badaniem, zazwyczaj podstawową formą prawną prowadzenia działalności jest spółka prawa handlowego – spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, w jednym przypadku spółka komandytowo-akcyjna. Jeden z przedsiębiorców prowadzi działalność jako przedsiębiorca zagraniczny (Ferratum Bank Ltd.) i działa w Polsce poprzez biuro. Podlega jednak nadzorowi kraju pochodzenia (Malta).

W porównaniu z podmiotami bankowymi podmioty niebankowe nie są objęte restrykcyjnymi wymogami prawnymi prowadzenia działalności (wymogi kapitałowe, zabezpieczenia finansowe w postaci odpowiednich rezerw, sprawozdawczość etc.) oraz nie podlegają nadzorowi. Udzielenie pożyczek następuje ze środków własnych, a nie jak w przypadku banków ze środków pochodzących z wpłat klientów (depozytów).

Z uwagi na brak zabezpieczeń stosowanych przy zawarciu umowy pożyczki typu „chwilówka” oraz udzielanie pożyczki ze środków własnych pożyczkodawców, działalność ta jest obciążona dość wysokim ryzykiem, co przedsiębiorcy rekompensują wysokimi opłatami za udzielenie pożyczki, ewentualnie przedłużeniem okresu jej spłaty.

Większość przedsiębiorców, których wzorce zostały przebadane, oferują promocyjne warunki zawarcia pierwszej umowy pożyczki (pożyczka za 0zł, Pożyczka na 0%, pożyczka za 10 zł). Pożyczki promocyjne ograniczone są zazwyczaj limitem kwotowym, który waha się od 500 zł do nawet 1.600 zł. Dla celów badawczych promocyjne pożyczki nie zostały uwzględnione w niniejszym badaniu. Niektórzy pożyczkodawcy oferują także programy lojalnościowe, przykładowo: *Poleć nas znajomemu a otrzymasz 50 zł, zniżka nawet do 50% dla stałych klientów, Pożyczka na urodziny, Przedłuż termin spłaty na 30 dni – 5 dni gratis*, które mają zachęcać do częstego korzystania z produktu oraz promowania produktu wśród znajomych.

Zarówno pożyczki promocyjne, programy lojalnościowe oraz w dużej mierze stosowanie umowy ramowej w zakresie oferty produktowej powodują związanie klienta z daną firmą pożyczkową, co oczywiście w pełni godzi się z prawami rynku, natomiast niekoniecznie jest korzystne dla konsumenta, korzystającego z takich benefitów. Szczególnie dotkliwie dla konsumenta może być niespłacenie pożyczki w terminie lub przedłużenie terminu spłaty pożyczki promocyjnej. Zarówno jedna, jak i druga opcja w większości przypadków powoduje naliczenie wszelkich opłat związanych z udzieleniem pożyczki niepromocyjnej. Z kolei w przypadku niespłacenia w terminie pożyczki

promocyjnej dodatkowo naliczone zostaną opłaty związane z nieterminową spłatą pożyczki (odsetki karne, opłaty za czynności upominawcze oraz w niektórych przypadkach opłaty za ubezpieczenie).

### 1.3 Podstawowe regulacje prawne mające zastosowanie do umów pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki

Większość oferowanych na rynku umów pożyczek krótkoterminowych tzw. chwilówek należy do umów o kredyt konsumencki. Dla uproszczenia, w dalszej części raportu umowy te będą nazywane umową pożyczki. Zasady udzielania kredytu konsumenckiego oraz związane z nim obowiązki kredytodawcy, w szczególności obowiązek informacyjny, zawarte są w ustawie z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim<sup>3</sup>, dalej „ukk.”. Zgodnie z art. 3 ukk. kredyt konsumencki to kredyt w wysokości nie przekraczającej 255 550 złotych, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi. W świetle powyższej definicji należy przyjąć, że do zdecydowanej większości ocenianych umów pożyczek oferowanych konsumentom będą miały zastosowanie wymagania ukk.

Z uwagi na sposób kierowania oferty do konsumenta oraz sposób zawarcia umowy na odległość wzorce umowne pożyczek należy również oceniać na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta<sup>4</sup>, dalej upk. w szczególności rozdziału 5 tej ustawy.

Krótkiego wyjaśnienia wymaga współstosowanie tych dwóch aktów prawnych. Informacje przedkontraktowe zgodnie z ukk. powinny być przekazywane konsumentowi w formie formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego przed zawarciem umowy (art. 13 w zw. z art. 14 ukk.). Natomiast w przypadku umów o produkty finansowe zawieranych na odległość, zgodnie art. 39 ust. 8 upk., najpóźniej w chwili wyrażenia woli przez konsumenta związania się umową o produkty finansowe konsument powinien otrzymać na trwałym nośniku co najmniej formularz informacyjny zgodny z ukk. Wyjątkiem od tej reguły jest zawarcie umowy na wyraźne żądanie konsumenta za pomocą środka porozumiewania się na odległość, który uniemożliwia przekazanie formularza przed zawarciem umowy np. telefonicznie (art. art. 15 ukk.). W takim wypadku konsument powinien otrzymać na trwałym nośniku formularz informacyjny niezwłocznie po zawarciu umowy. W pozostałym zakresie zastosowanie ma ustawa o kredycie konsumenckim, w szczególności w zakresie informacji, które powinna zawierać umowa, odstąpienia od umowy, wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu, wypowiedzenia kredytu odnawialnego, otrzymania bezpłatnie harmonogramu czy projektu umowy.

Z uwagi na fakt, że umowy pożyczki w większości zawierane są za pomocą elektronicznych środków porozumienia się na odległość, do oferowania sprzedaży usług w takiej formie będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Dz. U. 2014 r. poz. 1497

<sup>4</sup> Dz.U. 2014r. poz. 827

<sup>5</sup> Dz. U. 2013 r. poz. 1422

Z kolei z punktu widzenia oceny, czy postanowienia zawieranych z konsumentami umów pożyczek kształtują ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, wzorce umowne będą podlegały ocenie na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny<sup>6</sup>, dalej kc. Ustawa ta będzie miała także znaczenie w zakresie oceny zgodności z prawem stosowanych przez pożyczkodawców odsetek (oprocentowanie pożyczki) oraz odsetek za zwłokę (oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego).

#### 1.4. Lista podmiotów, których wzorce zostały zbadane

1. Wonga.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (WONGA.COM) – Szybka pożyczka
2. Rapid Finance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (SOHO CREDIT) – Pożyczka Soho Credit
3. Mała Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku (SMART POŻYCZKA) – Smart pożyczka
4. Creamfinance Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (LENDON.PL) – Szybka pożyczka
5. VIA SMSPL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (VIA SMS.PL – Szybka pożyczka) – Szybka pożyczka Chwilówka przez Internet
6. PolCredit Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie (ŁATWY KREDYT.PL Kredyt Konsumentcki) – Pożyczka/kredyt konsumentcki
7. Payday Loans Sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Warszawie (INCREDIT) – Szybka pożyczka
8. Payday Loans Sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Warszawie (NET CREDIT Twój drugi portfel) – Szybka pożyczka
9. Ferratum Bank Limited, Malta (EKSPRES KASA) – Nasza pożyczka
10. Ferratum Bank Limited, Malta oraz Sfera Finansów S.A z siedzibą w Warszawie (OFIN.PL) – Szybka i wygodna pożyczka
11. VIVUS FINANCE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (VIVUS.PL Pieniądze współczesnych ludzi) – Pożyczka przez Internet
12. Rapid Finance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (FILARUM.PL) – Pieniądze dla Ciebie w każdej potrzebie) – Pożyczka
13. Kreditech Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KREDITO24.PL) – Pożyczka
14. Bigcredit Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (BIG KREDIT Przyjazna pożyczka) - Pożyczka na dowolny cel konsumpcyjny

---

<sup>6</sup> Dz. U. 2014 r. poz. 121



## Rozdział 2. Analiza prawna wzorców

### 2.1 Ogólna charakterystyka wzorców – formularz informacyjny, umowa ramowa, regulamin pożyczek, regulamin świadczenia usług, pozostałe dokumenty

#### **Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego**

Głównym celem i ideą przyświecającą ustawodawcy krajowemu w ślad za ustawodawcą unijnym przy narzuceniu obowiązkowego i jednolitego formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego było umożliwienie konsumentom porównywania ofert pomiędzy poszczególnymi kredytodawcami w zakresie podstawowych kosztów i cech umowy kredytu. Dlatego niezmiernie istotne jest, aby formularz ten miał jednolity standard w zakresie przedstawianych informacji oraz przekazywany był konsumentowi jeszcze na etapie przedkontraktowym. Wzór formularza informacyjnego dla kredytu konsumenckiego stanowi załącznik nr 1 do ukk.

Spośród badanych 14 wzorców jedynie dwóch pożyczkodawców nie udostępnia formularza informacyjnego dla kredytu konsumenckiego na stronie internetowej, w pozostałych przypadkach konsument może taki formularz przejrzeć. W tym miejscu należy zaznaczyć, że trudno ocenić, w jakim stopniu wiążące są informacje udzielane na podstawie tak przedstawionego konsumentowi formularza z uwagi na fakt, że w większości przypadków konsument otrzymuje po złożeniu wniosku formularz informacyjny już dla konkretnej pożyczki.

#### **Umowa ramowa**

W zasadzie można uznać, że prawo polskie nie zawiera definicji umowy ramowej jako takiej, z drobnym wyjątkiem przewidzianym w prawie zamówień publicznych. Umowy ramowe nie stanowią umowy nazwanej w rozumieniu kodeksu cywilnego, a zostały wypracowane przez praktykę handlową na podstawie zasady swobody umów. Można zatem przyjąć, że umowa ramowa jest z reguły długoterminową umową handlową, która obejmuje obowiązek wielokrotnego współdziałania przy zawieraniu poszczególnych umów realizacyjnych.

Stosowane przez firmy pożyczkowe, których wzorce były objęte badaniem, umowy ramowe zakładają zawarcie kontraktu, w ramach którego pożyczkobiorca może wielokrotnie wnioskować o udzielenie pożyczek, a pożyczkodawca może tych pożyczek udzielać na warunkach i w sposób określony w umowie ramowej. Jedynie dwa badane wzorce nie są oparte na konstrukcji umowy ramowej i są to umowy dotyczące udzielenia konkretnej pożyczki. Jeden z wzorców dotyczy zawarcia z konsumentem umowy pożyczki odnawialnej, która w zasadzie może być również uznana za umowę ramową. Zbadane umowy ramowe zawierane są w większości na czas nieokreślony, z wyjątkiem dwóch wzorów przewidujących zawarcie umowy ramowej na okres 3 lat, co w przypadku pożyczek krótkoterminowych jest i tak długim okresem.

Dla konsumenta największym problemem związanym z zawarciem takiego kontraktu jest chociażby konieczność jego wypowiedzenia pomimo spłacenia udzielonej pożyczki, o czym nie zawsze konsument pamięta lub czego nie jest świadom. Należy też pamiętać, że przez cały okres związania umową ramową pożyczkodawca dysponuje i przetwarza

dane osobowe konsumenta. Umowa również może być zmieniana w trakcie jej obowiązywania, co może powodować zmianę w zakresie praw i obowiązków konsumenta.

### **Regulamin udzielania pożyczek**

Czterech przedsiębiorców w zakresie stosowanych wzorców dołącza do umowy pożyczki bądź umowy ramowej regulamin udzielania pożyczek. Dokumenty te w niewielkim stopniu różnią się od umowy, jedynie czasem doprecyzowują zasady zawierania umowy pożyczki.

### **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną**

Usługodawca, który prowadzi działalność zarobkową lub zawodową polegającą na świadczeniu usług drogą elektroniczną, powinien zgodnie z art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną określić regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnie udostępnić go usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług. Ponadto usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w powyższy sposób. Regulamin powinien w szczególności określać rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego. Usługodawca powinien świadczyć swoje usługi zgodnie z regulaminem.

Pięciu z badanych przedsiębiorców nie przedstawia Regulaminu świadczenia usług elektronicznych jako osobnego dokumentu, przy czym można uznać, że dwóch zawiera wszystkie niezbędne informacje wymagane ww. ustawą w ramach regulaminu udzielania pożyczek.

### **Pozostałe dokumenty**

W zakresie badanych wzorców pojawiały się jeszcze inne dokumenty istotne z punktu widzenia konsumenta, a niektóre wręcz stanowiły załącznik do umowy. Jednym z takich dokumentów są różnie nazywane indywidualne warunki pożyczki, które konsument otrzymuje po zaakceptowaniu wniosku o udzielenie pożyczki. Kolejnym specyficznym dokumentem są regulaminy promocji i programów lojalnościowych, określające prawa i obowiązki związane z oferowaną promocją czy programem lojalnościowym. Dwa spośród badanych wzorców zawierały jako dodatkową usługę ubezpieczenie i w tym zakresie dołączone do umowy ramowej zostały warunki ubezpieczenia.

## 2.2. Analiza wzorców umownych pod kątem ich zgodności z ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim

### **Formularz informacyjny dla kredytu konsumenckiego**

Tak jak już wcześniej było pisane, głównym celem ustanowienia obowiązkowego i jednolitego formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego było umożliwienie konsumentom porównywania ofert pomiędzy poszczególnymi kredytodawcami w zakresie podstawowych kosztów i cech umowy kredytu. Wzór formularza informacyjnego dla kredytu konsumenckiego stanowi załącznik nr 1 do ukk. Zgodnie z art. 14 ust 1. w zw. z art. 13 ust 1 ukk. formularz informacyjny powinien być przekazany konsumentowi jeszcze przed zawarciem umowy kredytu konsumenckiego. Wyjątkiem od tej reguły jest sytuacja, w której umowa zawierana jest na wniosek konsumenta na odległość i środek porozumiewania się na odległość nie pozwala na przekazanie informacji przedkontraktowych oraz formularza informacyjnego. W takim przypadku kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi te dane niezwłocznie po zawarciu umowy o kredyt konsumencki na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego (ust z art. 15 ukk). Należy przyjąć, że wszystkie badane wzorce zawierane za pośrednictwem stron internetowych pożyczkodawców nie podlegają temu wyjątkowi. Pożyczkodawcy powinni zatem doręczać konsumentowi formularz informacyjny przed zawarciem umowy. Doręczany czy udostępniany konsumentowi formularz internetowy powinien być albo przekazany na trwałym nośniku, albo powinien umożliwiać konsumentowi utrwalenie jego treści. Powinien mieć również charakter zindywidualizowany. Niestety niewielu pożyczkodawców spełnia te wymogi ustawowe.

Spośród badanych 14 wzorców jedynie dwóch pożyczkodawców nie udostępnia formularza informacyjnego dla kredytu konsumenckiego na stronie internetowej. Trudno natomiast ocenić, w jakim stopniu są wiążące informacje udzielane na podstawie tak przedstawionego konsumentowi formularza z uwagi na fakt, że w większości przypadków z treści wzorców umownych wynika, że konsument otrzymuje formularz informacyjny już dla konkretnej pożyczki, po zawarciu umowy i po złożeniu wniosku.

Niektóre wzorce umowne wręcz zakładają, że formularz informacyjny stanowi integralną część umowy. Co za tym idzie, nie przekazują konkretnych zindywidualizowanych informacji w samej treści umowy ramowej, a przekazują je poprzez dołączenie formularza informacyjnego. Takiego działania nie można ocenić jako do końca spełniającego wymogi ukk.

Dodatkowo niektóre formularze zawierają katalog danych kosztowych przewidywanych dla różnych rodzajów pożyczek, co nie może być uznawane za informację zindywidualizowaną. Przykładowo w zakresie prowizji za udzielenie pożyczki w formularzu umieszczona jest tabela kosztów z wyszczególnieniem tej opłaty w zależności od czasu, na jaki jest udzielana pożyczka oraz kwoty pożyczki. Podobnie prezentowana jest informacja o RRSO.

W wielu formularzach informacje przekazywane konsumentom są sprzeczne z treścią umowy ramowej np. w zakresie oprocentowania<sup>7</sup> czy odsetek karnych, pouczenia o prawie do odstąpienia czy wcześniejszej spłaty pożyczki. Zdarzają się także pomyłki we wskazaniu RRSO dla wybranej przez konsumenta opcji pożyczki.

W większości formularzy informacje o oprocentowaniu pożyczki oraz oprocentowaniu zadłużenia przeterminowanego podawane są jedynie w formie informacji o naliczaniu odsetek maksymalnych – czterokrotność stopy lombardowej NBP, bez wskazania wartości, jaka obowiązuje na dzień udostępnienia formularza.

Termin ważności formularza w większości przypadków wskazywany jest bardzo szeroko, np.: „informacja ważna od”, lub „termin ważności uzależniony jest od spłaty wszystkich zobowiązań wynikających z umowy” albo od terminu obowiązywania/wygaśnięcia umowy, w jednym przypadku określony został jako „ważność do momentu obowiązywania stóp procentowania (sic) przedstawionych w standardowym arkuszu informacyjnym”. Taka informacja również nie może być uznana za prawidłową.

W niektórych przypadkach formularz jest błędnie nazywany oraz nie zawierał wszystkich elementów zgodnie ze wzorem wynikającym z załącznika nr 1 do ukk.

### **Umowa pożyczki, umowa ramowa oraz inne dokumenty**

W zasadzie w większości badanych wzorców umownych nie podawano konkretnych kosztów dla konkretnej umowy pożyczki, w tym całkowitego kosztu pożyczki, RRSO, całkowitej kwoty do zapłaty. Związane jest to zapewne ze specyficzną procedurą zawierania kontraktu w formie umowy ramowej. Należy uznać, że taka informacja nie do końca wypełnia wymogi ustawowe w zakresie informacji, które powinny być konsumentowi przekazane w treści umowy. W niektórych wzorcach w zakresie informacji o kosztach znajduje się odesłanie do tabeli kosztów znajdującej się na stronie internetowej pożyczkodawcy, co należy uznać za całkowicie sprzeczne z wymogami ukk. W dwóch przypadkach umowa odsyła do tabeli kosztów, której nie ma na stronie, a w jednym przypadku nakazuje ocenianie i zapoznanie się z kosztami pożyczki za pomocą mechanizmów suwakowych na stronie.

Nieprawidłowości te stają się bardziej istotne w przypadku, gdy umowa ramowa umożliwia jednostronną procedurę zmiany jej treści oraz zmiany treści regulaminów i tabel kosztowych. Oczywiście w większości przypadków w takiej sytuacji możliwe jest wypowiedzenie przez konsumenta kontraktu w określonym terminie od dnia zawiadomienia. Nakłada to jednak na konsumenta obowiązek zachowania szczególnej czujności z uwagi na bezterminowość umowy ramowej.

W niektórych przypadkach pożyczkodawcy ustalają w umowie ramowej, że ostateczne koszty zostaną przedstawione konsumentowi w dokumencie przesłanym mu po zatwierdzeniu wniosku, np.: w formie indywidualnie uzgodnionych warunków umowy lub w formularzu informacyjnym. Takie działanie również nie spełnia wymogów

---

<sup>7</sup> w formularzu podano informację, że pożyczka jest oprocentowana 300% w skali roku, 25% w skali miesiąca i czterokrotność stopy lombardowej NBP, a w umowie, że naliczane jest oprocentowanie w wysokości czterokrotności stopy lombardowej NBP

ustawowych w zakresie wskazania kosztów pożyczki oraz RRSO w umowie oraz przekazania informacji przedkontraktowych.

Nieprawidłową także w naszej ocenie informacją, występującą w większości ocenianych wzorców, jest podanie wartości oprocentowania nominalnego czy oprocentowania od zadłużenia przeterminowanego w formie bądź opisowej, np.: czterokrotność stopy lombardowej NBP, bądź w formie odesłania do treści art. 359 § 2<sup>1</sup> kc. Zgodnie art. 30 ust. 2 pkt 6 i 11 ukk. w umowie powinny być wskazane: stopa oprocentowania kredytu, jak i roczna stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunki ich zmiany, a w przypadku oprocentowania nominalnego także z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej. Za nieprawidłowe i niewystarczające należy zatem uznawać niewskazywanie konkretnych wartości oprocentowania w umowie lub poprzestawanie jedynie na określeniu zasad jego zmiany czy odesłaniu do przepisu ustawy.

Kolejnym zarzutem kierowanym do badanych wzorców umownych, w zakresie niespełniania wymogów ukk., jest zastrzeżenie w treści umowy bezzwrotności opłaty rejestracyjnej oraz niewliczanie jej do całkowitego kosztu pożyczki oraz RRSO. Opłata ta jako naliczana w związku z udzielanym kredytem konsumenckim oraz niezbędna do uzyskania tego kredytu powinna być na podstawie art. 5 pkt 6 ukk. wliczana do całkowitego kosztu kredytu, tym samym powinna być ujawniana w całkowitej kwocie do zapłaty oraz RRSO. Jako składnik mający wpływ, zapewne niewielki, na całkowity koszt kredytu, opłata rejestracyjna powinna być rozliczana w przypadku skorzystania przez konsumenta z wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty pożyczki oraz powinna podlegać zwrotowi w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy pożyczki.

W kilku badanych wzorcach umownych, co zresztą było powtarzane w treści regulaminów oraz w informacjach przekazywanych za pośrednictwem formularza informacyjnego, pożyczkodawcy błędnie określali uprawnienia i zasady rozliczeń w przypadku skorzystania przez konsumenta z wcześniejszej spłaty pożyczki. W dwóch wzorcach informacja dotyczyła jedynie całkowitej spłaty, a ustawa wyraźnie uprawnia konsumenta także do dokonywania spłat częściowych (art. 48 ukk.). W niektórych z badanych wzorców konsument był błędnie informowany w zakresie obniżenia całkowitego kosztu kredytu przy skorzystaniu z prawa do całkowitej lub częściowej spłaty pożyczki. Obniżeniu nie będą podlegać pewne opłaty, np.: pożyczkodawca zastrzegł, że „od obniżenia wyłączone są całkowita kwota pożyczki oraz prowizja za udzielenie pożyczki”. Prowizja za udzielenie pożyczki w przypadku pożyczek krótkoterminowych stanowi główny koszt pożyczki i jest wliczana do całkowitego kosztu pożyczki. Nie ma żadnych podstaw do czynienia tego typu zastrzeżeń. Zgodnie z art. 49 ukk. w przypadku spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą.

W części badanych wzorców występują uchybienia w zakresie informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy pożyczki oraz zasad wykonania tego prawa. Informacje przekazywane konsumentowi w tym zakresie powinny być zgodne z art. 53 i 54 w zw. art. 30 ust. 1 pkt. 15 ukk. Natomiast zgodnie z art. 58 ukk. w związku z art. 4 ust. 2 i 43 ust. 2 upk., zasady te również powinny być stosowane do umów o kredyt

zawieranych na odległość. W tym zakresie konsument jest nieprawidłowo informowany, że może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy lub dnia otrzymania warunków umowy/przelania środków na rachunek pożyczkobiorcy. Takie alternatywnie wskazanie dnia, od kiedy rozpoczyna się dla konsumenta bieg terminu 14 dni na odstąpienie, wprowadza konsumenta w błąd i nie spełnia wymogów ukk. Oczywiście zgodnie z naszym prawem postanowienia niejasne interpretowane będą na korzyść konsumenta, co nie zmienia faktu, że to konsument będzie miał problem z prawidłowym ustaleniem terminu na odstąpienie od umowy.

Kilku pożyczkodawców nakazuje konsumentowi zwrot kwoty pożyczki z odsetkami dziennymi, pomimo że umowa nie przewiduje oprocentowania. Jeżeli odsetki od kapitału w ogóle nie są naliczane, nie powinny być również naliczane w przypadku odstąpienia od umowy. Nakładanie takiego obowiązku również nie może być uznane za zgodne z przepisami ukk. Ponadto żaden z badanych wzorców nie przewidywał w ogóle wskazania odsetek dziennych, co nie jest zgodne z art. 30 ust. 1 pkt. 15 ukk.

W kilku badanych wzorcach pożyczkodawcy informowali konsumenta, że wyłącznie kumulatywne dokonanie czynności złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz zwrotu kwoty udostępnionej pożyczki w terminie 30 dni będzie uznawane za skuteczne skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy. Natomiast niespełnienie którejkolwiek z czynności spowoduje uznanie odstąpienia od umowy za bezskuteczne. Taka informacja nie jest zgodna zarówno z przepisami ukk., jak również ogólnymi przepisami prawa cywilnego. Każde oświadczenie o odstąpieniu od umowy złożone w terminie określonym w art. 53 ukk. będzie uznawane za skuteczne. Wywoła ono skutki prawne w nim określone, gdy pożyczkodawca mógł zapoznać się z jego treścią (art. 61 kc.). W takim przypadku umowę uznaje się za niezawartą, a strony powinny dokonać wzajemnych rozliczeń na podstawie art. 54 ukk. w zw. z art. 405 i art. 410 k.c. (bezpodstawne wzbogacenie).

Niektóre wzorce umowne nieprawidłowo informują konsumenta o zasadach zwrotu pożyczki w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia. Głównie dotyczy to nakazania konsumentowi zwrotu kwoty udzielonej pożyczki niezwłocznie po złożeniu oświadczenia. W jednym z badanych wzorców pożyczkodawca nakazuje dokonania zwrotu kwoty pożyczki nie z odsetkami, a wraz z prowizją za jej udzielenie. Natomiast zgodnie z art. 54 ust. 2 ukk., w przypadku skorzystania przez konsumenta z przysługującego mu uprawnienia do odstąpienia od umowy, konsument zwraca niezwłocznie kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami dziennymi od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Wskazanie konsumentowi niepełnej lub błędnej informacji o jego uprawnieniu i obowiązkach należy uznać również za sprzeczne z przepisami ukk.

Większość badanych wzorców zawierała wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jednakże zastrzeżenia Federacji Konsumentów budzi zakres informacji, które konsument musi wpisać do tego oświadczenia. W kilku przypadkach poza numerem umowy pożyczki, konsument był obligowany do wpisania jej kwoty, a nawet kosztów pożyczki. Należy uznać takie wymagania jako wykraczające poza wymogi ukk. Jeden z badanych wzorców przewiduje opcję do wyboru dla konsumenta, czy zamierza on odstąpić od

umowy pożyczki odnawialnej, czy od konkretnej umowy pożyczki. Taka możliwość może powodować złożenie przez konsumenta oświadczenia niezgodnego z jego wolą.

Zgodnie z art. 10 ukk., jeżeli kredytodawca odmówi konsumentowi udzielenia kredytu konsumenckiego na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych kredytodawcy, kredytodawca niezwłocznie przekazuje konsumentowi bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskazuje bazę danych, w której tego sprawdzenia dokonano. Niektóre z badanych wzorców zawierały jedynie informację o możliwości odmowy udzielenia pożyczki na podstawie informacji pozyskanych z baz danych. Brak było natomiast wzmianki o możliwości otrzymania przez konsumenta bezpłatnej informacji o wynikach sprawdzenia oraz informacji o bazach danych, w których dokonano sprawdzenia.

W związku ze stosowaniem przez większość pożyczkodawców umów ramowych oraz określania we wzorcu limitu kwotowego, w ramach którego mogą być udzielane kolejne wypłaty, można uznać, że mamy do czynienia z umową kredytu odnawialnego. Zgodnie z art. 42 ukk. konsument ma prawo w każdym czasie, bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny, a termin wypowiedzenia zastrzeżony dla konsumenta nie może być dłuższy niż jeden miesiąc. Z kolei kredytodawca ma prawo, na trwałym nośniku, wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny w terminie wypowiedzenia nie krótszym niż dwa miesiące. Niektóre z badanych wzorców przewidywały jednakowy termin wypowiedzenia takiej umowy, zazwyczaj 14 lub 30 dni, co należy uznać za sprzeczne z ukk.

Wśród zastrzeżeń bardziej ogólnych w zakresie zgodności wzorców z ustawą o kredycie konsumenckim należy wymienić rozbudowanie stosowanych przez pożyczkodawców wzorców oraz sformułowanie ich treści w sposób nieprzejrzysty, niejasny, niekiedy wprowadzający w błąd oraz niezrozumiały. Dokumenty, z którymi konsument powinien się zapoznać w związku z zawieraną umową pożyczki, są przede wszystkim w większości przypadków bardzo obszerne (nawet ponad 40 stron). Jest to całkowicie nieadekwatne do charakteru zobowiązania. Ponadto wiele informacji np. z umowy ramowej jest powielanych w niemalże identycznej treści w regulaminach czy innych dokumentach. Taka praktyka powoduje jedynie nieczytelność wzorców i poważnie wystawia na próbę wolę konsumenta do zapoznania się z ich treścią.

Bardzo ważne jest, aby wzorce umowne w obrocie z konsumentami formułowane były w sposób jasny i zrozumiały dla konsumenta. Tymczasem niektóre wzorce posługują się skomplikowaną lub niejasną terminologią, przykładowo:

- „Zgoda na przetwarzanie danych oznacza zgodę podmiotu danych udzieloną przez Pożyczkobiorcę na Stronie internetowej.”
- „Przedłużenie okresu spłaty pożyczki oznacza przedłużenie okresu spłaty udzielonej Pożyczki o dodatkowy okres **w kwocie** wskazanej w Tabeli Opłat, z jednoczesnym zastrzeżeniem wcześniejszej zapłaty Prowizji przez Pożyczkobiorcę za przedłużenie okresu spłaty Pożyczki”.
- „ZGON trwałe, nieodwracalne ustanie czynności narządów niezbędnych do życia powodujące ustanie czynności życiowych całego ustroju, potwierdzone aktem zgonu”.

- „W razie udzielenia przez Pożyczkodawcę podwyższenia kwoty Wypłaty w przypadku Pożyczki Ratalnej, z przyznanej kwoty podwyższenia pokrywana jest pozostała do spłaty część kapitału Wypłaty oraz ta część prowizji, która jest wymagalna na chwilę udzielenia podwyższenia. Pozostała część prowizji ulega redukcji z chwilą spłaty kapitału Pożyczki Ratalnej z kwoty podwyższenia.”
- „termin ważności umowy”
- „Każda spłata po wyznaczonym terminie o godzinie 24:00 jest uznawana za zwłokę w płatności.”

### 2.3. Niedozwolone postanowienia umowne

W ramach przeprowadzonego badania dokonano oceny wzorców umownych pod kątem niedozwolonych postanowień umownych. Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> kc. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Przykładowy katalog postanowień, które mogą zostać uznane za niedozwolone, zawiera art. 385<sup>1</sup> kc. Wśród dostrzeżonych uchybień w tym zakresie są zarówno takie postanowienia, które już zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz takie, które w naszej ocenie mogą zostać uznane za klauzule abzytywne.

W dwóch ocenianych wzorcach zawarto postanowienie, zgodnie z którym „*Właściwe prawo Umowa pożyczki i wszystko, co z nią związane (w tym umowa przedwstępna i potrzebne do niej informacje, ważność Umowy i konsekwencje jej wypowiedzenia) podlegają maltańskiemu prawu, jednak tak samo ważne wobec klientów (...) są postanowienia polskiego prawa ochrony konsumentów.*” Zdaniem Federacji Konsumentów postanowienie to nie tylko rażąco narusza interesy konsumenta, poprzez wywołanie niepewności co przepisów prawa, które mają zastosowanie w przypadku zawarcia takiej umowy, ale są wręcz sprzeczne z prawem art. 6 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I)<sup>8</sup>. Zgodnie z tym przepisem w przypadku transgranicznej umowy konsumenckiej podlega ona prawu państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu, jeżeli przedsiębiorca wykonuje swoją działalność gospodarczą lub zawodową w państwie, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu lub w jakikolwiek sposób kieruje taką działalność do tego państwa lub do kilku państw z tym państwem łącznie. Zdecydowanie badana umowa wypełnia te przesłanki.

Także w przypadku tych dwóch badanych wzorców następuje nieprawidłowe wskazanie sądu właściwego do rozstrzygnięcia sporu: „*Wszystkie spory z tej Umowy (kontraktowe i niekontraktowe) podlegają wyłącznie jurysdykcji polskich sądów z zastrzeżeniem, że Pożyczkobiorca może skierować sprawę do maltańskiego sądu lub sądu właściwego dla m. st. Warszawy. Niniejsza umowa i dokumentacja dodatkowa jest zawarta w języku*

<sup>8</sup> Dz.UrzUEL.2008.177.6



*polskim. W czasie trwania tej Umowy komunikacja między jej stronami ma zachodzić w języku polskim i/lub języku angielskim w zależności od sprawy*". Postanowienie to rażąco narusza interesy konsumenta nie tylko poprzez wskazanie możliwości skierowania przez konsumenta sprawy do sądu maltańskiego, ale poprzez wskazanie jako właściwego sądu dla m. st. Warszawy. Zapis ten należy uznać za wypełniający przesłanki z art. 385<sup>1</sup> pkt. 23 kc. Również postanowienie to narusza prawo europejskie. Zgodnie z art. 18 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych<sup>9</sup> konsument może wytoczyć powództwo przeciwko swojemu kontrahentowi przed sądem państwa członkowskiego, na którego terytorium kontrahent ten ma miejsce zamieszkania, albo bez względu na miejsce zamieszkania kontrahenta – przed sądem właściwym dla miejsca, w którym konsument ma miejsce zamieszkania.

W większości ocenianych wzorców w sposób zbyt szeroki sformułowano przesłanki wypowiedzenia umowy przez pożyczkodawcę, nie tylko w zakresie posługiwania się pojęciami ogólnymi, które uniemożliwiają konsumentowi ocenę, kiedy umowa może być rozwiązana, ale również wtedy gdy jedynie pożyczkodawca dokonuje oceny zgodności działań konsumenta z umową. Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> pkt. 11 i 15 kc. za niedozwolone postanowienia umowne uznać należy takie postanowienia, które przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową oraz zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia. Poniżej przykładowe postanowienia, które w ocenie Federacji Konsumentów spełniają te przesłanki.

*„W przypadku niedotrzymania zobowiązań z Umowy Ramowej Pożyczki przez Pożyczkobiorcę, lub z każdej kolejnej umowy pożyczki, a także negatywnej oceny ryzyka kredytowego Pożyczkobiorcy, Pożyczkodawca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem przypadającym na dzień spłaty ostatnio udzielonej pożyczki.”*

*„Pożyczkodawca może na trwałym nośniku rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku (...)*

*c) braku otrzymania podpisanej przez Pożyczkobiorcę Umowy (nie dotyczy to załącznika nr 1 stanowiącego wzór oświadczenia o odstąpieniu),*

*(...)”*

*„Pożyczkodawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy Pożyczki ze skutkiem natychmiastowym i zażądania od Pożyczkobiorcy spłaty całkowitej kwoty Pożyczki powiększonej o Prowizję za udzielenie Pożyczki, odsetki i kwotę ubezpieczenia i innych płatności wynikających z Umowy Pożyczki w następujących przypadkach (sic):*

*(...) jeśli wobec Pożyczkodawcy zostały stwierdzone faktyczne oznaki upadłości lub do sądu wpłynął wniosek o uznanie upadłości (...)*”

---

<sup>9</sup> Dz.Urz.UEL.2012.351.1

*„Pożyczkodawca zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy, jeżeli:*

*(...)*

*b. klient nie spłaca terminowo Pożyczki*

*c. klient narusza inne postanowienia Umowy”*

Także zdecydowana większość pożyczkodawców w ocenianych wzorcach w sposób zbyt ogólny formułowało przesłanki ich zmiany, nie tylko w zakresie postępowania się pojęciami ogólnymi, które uniemożliwiają konsumentowi ocenę, kiedy umowa może być rozwiązana, ale również wtedy, gdy jedynie pożyczkodawca dokonuje oceny zgodności działań konsumenta z umową. Kilku pożyczkodawców informuje jedynie o możliwości zmiany umowy czy regulaminu bez wskazania, na jakiej podstawie. Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> pkt. 10 kc. za niedozwolone postanowienie umowne uważa się takie postanowienie, które uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. W ocenianych wzorcach za takie uznajemy przykładowo:

*„Pożyczkodawca ma prawo zmieniać Ramową Umowę Pożyczki, zawiadamiając o tym na Stronie Internetowej z wyprzedzeniem co najmniej 10 (dziesięciu) dni kalendarzowych, a następnie przesyłając Pożyczkobiorcy nową wersję Ramowej Umowy Pożyczki z obowiązkiem podpisania przez Pożyczkobiorcę jednego egzemplarza nowej wersji Ramowej Umowy Pożyczki i odesłania jej Pożyczkodawcy. Zmieniona Ramowa Umowa Pożyczki obowiązuje wyłącznie w stosunku do Umów Pożyczki zawartych po dniu wejścia w życie zmienionej Ramowej Umowy Pożyczki.”*

*„Pożyczkobiorca wyraża zgodę na telefoniczne, telefaxem wyjaśnienie niejasności, omyłek pisarskich i błędów rachunkowych i na tej podstawie wprowadzenia korekt w Umowach Pożyczek”*

*„Pożyczkodawca może dokonać zmian w Regulaminie”*

*„Pożyczkodawca ma prawo zmieniać Ramową Umowę Pożyczki. Zmieniona Ramowa Umowa Pożyczki obowiązuje wyłącznie w stosunku do Umów Pożyczki zawartych po dniu wejścia w życie zmienionej Ramowej Umowy Pożyczki. Konsekwencje zmiany Ramowej Umowy Pożyczki w stosunku do Pożyczkobiorców występujących o udzielenie kolejnej pożyczki określa rozdział 9 Regulaminu”*

*„Pożyczkodawca ma prawo zmieniać Ramową Umowę Pożyczki, zawiadamiając o tym na Stronie Internetowej. Zmieniona Ramowa Umowa Pożyczki obowiązuje wyłącznie w stosunku do Umów Pożyczki zawartych po dniu wejścia w życie zmienionej Ramowej Umowy Pożyczki.”*

*„Pożyczkodawca jest uprawniony do zmiany Umowy Ramowej w przypadku:*

*i) zmiany oferty Pożyczkodawcy polegającej na zmianie zakresu usług lub funkcjonalności produktów, wprowadzeniu nowych usług lub produktów, albo rezygnacji z określonej usługi lub produktu,*

*ii) zmiany procedury lub warunków udzielania i obsługi Wypłat lub dokonywania spłat,*

*iii) zmiany w zakresie skutków uchybień zasadom spłaty, Terminowi Spłaty lub Harmonogramowi Rat,*

*iv) zmiany przepisów prawa, stanowiska organu nadzoru lub wydania prawomocnego wyroku sądu, pociągających za sobą konieczność dokonania zmian w Umowie Ramowej, w ofercie Pożyczkodawcy bądź w procedurze lub warunkach udzielania i obsługi Wypłat lub dokonywania spłat,*

*v) zajścia innej ważnej przyczyny, niezależnej wyłącznie od Pożyczkodawcy.”*

*„Pożyczkodawca jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku zajścia którejkolwiek z poniższych ważnych przyczyn: 1) zmiany oferty Pożyczkodawcy, której dotyczy niniejszy Regulamin polegającej na zmianie zakresu oferty, wprowadzeniu nowych usług lub produktów do oferty, albo rezygnacji z określonej usługi lub produktu, 2) zmiany procedury lub warunków udzielania pożyczek lub dokonywania spłat pożyczek, której dotyczy niniejszy Regulamin 3) zmiany przepisów prawa, stanowiska organu administracji publicznej będącego organem nadzoru lub wydania prawomocnego wyroku sądu, jeżeli takie zdarzenie pociąga za sobą konieczność dokonania zmian w niniejszym Regulaminie.”*

Kilku pożyczkodawców w badanych wzorcach w sposób ogólny formułuje informację o kosztach pożyczki. W zasadzie postanowienia dotyczące kosztów pożyczki, jako stanowiące o należnym pożyczkodawcy wynagrodzeniu, powinny być traktowane jako regulujące główne świadczenie stron, w związku z tym nie powinny być oceniane z punktu widzenia niedozwolonych postanowień umownych. Jednakże zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 ust. 1 zd. drugie kc. ograniczenie to nie dotyczy postanowień określających główne świadczenia stron w sposób niejednoznaczny.

W sytuacji natomiast, gdy wzorzec odsyła do tabeli opłat na stronie lub kosztów na stronie, a dodatkowo koszty te mogą się zmieniać, postanowienie takie będzie wypełniało przesłanki art. 385<sup>3</sup> pkt 4 i 19 kc., zgodnie z którym za niedozwolone uznajemy takie postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy oraz takie, które przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Do takich postanowień zaliczamy między innymi poniższe zapisy wzorców:

*„Prowizja za Wypłatę lub przedłużenie Terminu Spłaty dla kolejnych Wypłat jest zmienna i zależy od czynników określonych w Tabeli Kosztów odpowiednio na Dzień Wypłaty lub dzień przedłużenia Terminu Spłaty. Maksymalna prowizja nie może przekraczać odpowiednio: 40% kwoty Pożyczki Krótkoterminowej i 85% kwoty Pożyczki Ratalnej. Wysokość prowizji zostanie każdorazowo przedstawiona Pożyczkobiorcy przed złożeniem przez niego wniosku o daną Wypłatę lub przedłużenie Terminu Spłaty oraz w Potwierdzeniu Wypłaty i, z zastrzeżeniem § 10 i § 11 ust. 2 Umowy Ramowej, nie ulega zmianie do czasu spłaty danej Wypłaty.”*

*„Koszty związane z udzieleniem Pożyczki, jej przedłużeniem oraz opóźnieniem w jej spłacie, zostały przedstawione w Tabeli Opłat zamieszczonej na Stronie Internetowej Pożyczkodawcy”*

*„Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania dla Pożyczek, udzielanych przez Pożyczkodawcę, zamieszczona jest na Stronie internetowej Pośrednika, jak również zawarta jest w Harmonogramie oraz w Europejskim arkuszu informacyjnym przesyłanym do Pożyczkobiorcy”*

*„Całkowity koszt udzielenia Pożyczki Promocyjnej oraz standardowej jest równy kwocie wskazanej w Tabeli Opłat.”*

*„1. Z zastrzeżeniem postanowień § 14 Umowy Ramowej, Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli Kosztów w przypadku:*

*(...)*

*(ii) zmiany kosztów obsługi pożyczki, wynikających ze zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, niezależnej od Pożyczkodawcy zmiany kosztów ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących z Pożyczkodawcą lub w przypadku zmiany przepisów prawa, stanowiska organu nadzoru bądź zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki;*

*(...).”*

Jako sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszające interesy konsumentów niestety należy uznać niemalże wszystkie postanowienia badanych wzorców w zakresie możliwości naliczania przez pożyczkodawców kosztów czynności windykacyjnych i upominawczych. Koszty tych działań zdecydowanie przewyższają rzeczywisty nakład finansowy pożyczkodawcy podejmowany w związku z ich wykonaniem. Często opłaty za czynności windykacyjne i upominawcze uzależnione są od liczby dni opóźnienia w spłacie, a nawet od kwoty pożyczki. Tym samym ta sama czynność windykacyjna, np.: wezwanie pisemne do zapłaty, wymagająca takiego samego nakładu pracy, może kosztować inaczej. W rejestrze niedozwolonych postanowień umownych znajduje się już wiele wpisanych postanowień, w których Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwestionuje zarówno nieprecyzyjne zasady naliczania kosztów czynności windykacyjnych, jak i wysokość tych opłat (przykładowo pod nr wpisu 1796, 4397, 5358, 5456, 5553, 5837). Poniżej przedstawiamy przykładowe postanowienia ocenianych wzorców, które mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienie umowne.

*„Pożyczkobiorca zostanie obciążony kosztami wysyłanych listem poleconym wezwań do zapłaty w następujący sposób:*

- a. 29 zł za przesłanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 7 dni kalendarzowych od upływu Daty Spłaty Pożyczki;*
- b. 29 zł za przesłanie drugiego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 14 dni kalendarzowych od upływu Daty Spłaty Pożyczki;*
- c. 29 zł za przesłanie trzeciego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 21 dni kalendarzowych od upływu Daty Spłaty Pożyczki;*
- d. 59 zł za Ostateczne Przesądowe wezwanie do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Daty Spłaty Pożyczki”*

„Tabela opłat za upomnienie drogą telefoniczną oraz drogą elektroniczną w formie SMS.

	<b>Okres opóźnienia</b>	<b>1 - 3 dni</b>	<b>4 - 10 dni</b>	<b>11 - 15 dni</b>	<b>16 - 21 dni</b>	<b>21 - 30 dni</b>	<b>31 - 40 dni</b>
<b>LP.</b>	<b>Kwota do wypłaty</b>						
1.	<b>100 PLN</b>	0 PLN	20 PLN	20 PLN	10 PLN	10 PLN	5 PLN
2.	<b>200 PLN</b>	0 PLN	40 PLN	30 PLN	15 PLN	15 PLN	10 PLN
3.	<b>300 PLN</b>	0 PLN	50 PLN	40 PLN	25 PLN	25 PLN	20 PLN
4.	<b>400 PLN</b>	0 PLN	55 PLN	45 PLN	30 PLN	30 PLN	25 PLN
5.	<b>od 500 do 600 PLN</b>	0 PLN	80 PLN	60 PLN	40 PLN	40 PLN	30 PLN
6.	<b>od 700 do 900 PLN</b>	0 PLN	100 PLN	80 PLN	60 PLN	60 PLN	40 PLN
7.	<b>od 1000 do 1300 PLN</b>	0 PLN	140 PLN	120 PLN	80 PLN	80 PLN	60 PLN
8.	<b>od 1400 do 1800 PLN</b>	0 PLN	170 PLN	150 PLN	110 PLN	110 PLN	90 PLN
9.	<b>od 1900 do 2000 PLN</b>	0 PLN	190 PLN	180 PLN	120 PLN	120 PLN	100 PLN
10.	<b>2500 PLN</b>	0 PLN	230 PLN	220 PLN	150 PLN	150 PLN	120 PLN
11.	<b>3000 PLN</b>	0 PLN	280 PLN	260 PLN	180 PLN	180 PLN	140 PLN

*Opłaty za upomnienie drogą telefoniczną oraz drogą elektroniczną w formie SMS naliczone są jednorazowo w danym okresie opóźnienia, niezależnie od ilości upomnień.”*

„W przypadku opóźnienia w spłacie pożyczki, Klient może zostać obciążony kosztami wezwań do zapłaty w następującej wysokości:

- a. 20,00 zł – za pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 7 dni od wystąpienia opóźnienia,
- b. 40,00 zł – za drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 14 dni od wystąpienia opóźnienia,
- c. 40,00 zł – za trzecie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 25 dni od wystąpienia opóźnienia,
- d. 40,00 zł – za czwarte wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 35 dni od wystąpienia opóźnienia.”

„Na dzień zawarcia niniejszej Umowy Pożyczki koszty tych upomnień wynoszą: pierwsze upomnienie wysyłane w terminie 7 (siedmiu) dni od wystąpienia opóźnienia w spłacie – 30 zł; drugie upomnienie wysyłane w terminie 14 (czternastu) dni od wystąpienia opóźnienia w spłacie – 50 zł; trzecie upomnienie wysyłane w terminie 25 (dwudziestu

pięciu) dni od wystąpienia opóźnienia w spłacie – 50 zł; czwarte upomnienie wysyłane w terminie 35 (trzydziestu pięciu) dni od wystąpienia opóźnienia w spłacie – 50 zł.”

<b>Koszty za czynności upominawcze i windykacyjne podejmowane między 1 i 3 dniem po Terminie Spłaty naliczane w przypadku braku spłaty w 3 dniu po Terminie Spłaty Maksymalny koszt, którym zostanie obciążony Pożyczkobiorca, wynosi 40 zł</b>		
<b>Lp.</b>	<b>Tytuł</b>	<b>Kwota</b>
1.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie SMS	3 zł
2.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie e-mail	2 zł
3.	Koszt telefonicznego upomnienia	35 zł
4.	Koszt sporządzenia i wysłania monitu (upomnienia i wezwania do zapłaty) w formie listu	10 zł
<b>Koszty za czynności upominawcze i windykacyjne podejmowane między 4 i 31 dniem po Terminie Spłaty naliczane w przypadku braku spłaty w 31 dniu po Terminie Spłaty Maksymalny koszt, którym zostanie obciążony Pożyczkobiorca, wynosi 130 zł</b>		
<b>Lp.</b>	<b>Tytuł</b>	<b>Kwota</b>
1.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie SMS	3 zł
2.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie e-mail	2 zł
3.	Koszt telefonicznego upomnienia	35 zł
4.	Koszt sporządzenia i wysłania monitu (upomnienia i wezwania do zapłaty) w formie listu	10 zł
<b>Odsetki od zadłużenia przeterminowanego (odsetki karne)</b>		
	Roczna stopa odsetek karnych	12%

„Z tytułu przeprowadzanych czynności windykacyjnych Pożyczkobiorca będzie obciążony następującymi kosztami:

a) 5 zł za każde upomnienia wysłane za pośrednictwem wiadomości sms, tj. łącznie 20 zł za wszystkie czynności windykacyjne przeprowadzone w tym trybie,

b) 10 zł za każde pisemne wezwanie do zapłaty.”

Za niedozwolone postanowienie umowne będzie uznawane także takie postanowienie, które wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385<sup>1</sup> pkt. 2 kc.). Podobnie należy ocenić takie postanowienia, które wyłączają odpowiedzialność pożyczkodawcy za wadliwe działanie systemów (informatycznych, telekomunikacyjnych etc.), w tym systemów umożliwiających zawarcie umowy i wykonanie umowy. Jest to o tyle ważne, że w przypadku niektórych pożyczkodawców istotne z punktu widzenia informacje dostępne są poprzez logowanie się do serwisu. Poniżej przykładowe zapisy umów, które w naszej ocenie wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania:

*„W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Pożyczkodawcę względem Pożyczkobiorcy, jeżeli uprzednio składane przez Pożyczkobiorcę żądania wykonania tego zobowiązania nie były skuteczne, Pożyczkobiorcy przysługuje prawo dochodzenia swych roszczeń od Pożyczkodawcy o wykonanie tego zobowiązania. W powyższym przypadku, odpowiedzialność Pożyczkodawcy jest ograniczona do wysokości udzielonej Pożyczkobiorcy Pożyczki.”*

*„Jeśli strony korzystają ze środków komunikacji w czasie obowiązywania warunków Umowy Pożyczki, Pożyczkodawca/Pośrednik nie ponosi odpowiedzialności za straty, które zaistniały z powodu zakłóceń w działaniu poczty, faksu, elektronicznych lub innych środków komunikacji lub z powodu zakłóceń w działaniu urządzeń technicznych, które umożliwiają określone usługi Pożyczkodawcy/Pośrednika, w tym, lecz nie wyłącznie, z powodu zakłóceń w działaniu środków komunikacji, Strony internetowej, elektronicznych systemów wymiany danych i systemów płatności (w tym bankowości internetowej).”*

*„Pożyczkodawca/Pośrednik nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do Strony internetowej spowodowane działaniami sił wyższych oraz przyczynami nie leżącymi po jego stronie lub okolicznościami, za które odpowiedzialności nie ponosi lub których nie można uniknąć bez poniesienia istotnych dodatkowych kosztów.”*

*„Pożyczkodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do Strony Internetowej spowodowane działaniami sił wyższych oraz przyczynami nie leżącymi po stronie Pożyczkodawcy lub okolicznościami, za które odpowiedzialności nie ponosi lub których nie można uniknąć bez poniesienia istotnych dodatkowych kosztów.”*

Za niedozwolone postanowienie umowne należy także uznać taki zapis umowy, który upoważnia pożyczkodawcę do badania oceny zdolności kredytowej konsumenta przez cały okres obowiązywania umowy ramowej, w szczególności w przypadku gdy mamy do czynienia z umową bezterminową. Jeden z badanych wzorców zawiera zapis dający takie uprawnienie:

*„Pożyczkodawca jest uprawniony do badania zdolności kredytowej Pożyczkobiorcy przez cały okres obowiązywania Umowy Ramowej.”*

Postanowienie to daje zbyt szerokie uprawnienia pożyczkodawcy z uwagi na fakt, że konsument nie musi w trakcie obowiązywania umowy ramowej składać kolejnych wniosków o pożyczkę.

Jako postanowienie, które kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, należy ocenić również taki zapis wzorca, który umożliwia pożyczkodawcy zaliczenie kwoty nadpłaty na poczet ewentualnych przyszłych wypłat. W jednym z badanych wzorców znajduje się postanowienie:

*„W przypadku, gdy po ostatecznym rozliczeniu wypłaty w Terminie Spłaty dla Pożyczki Krótkoterminowej albo w dacie płatności ostatniej raty Pożyczki Ratalnej zgodnie z Harmonogramem Rat powstanie nadpłata po stronie Pożyczkobiorcy, Pożyczkodawca zaliczy nadpłacone środki pieniężne na poczet spłaty kapitału przyszłej wypłaty dokonanej przez Pożyczkobiorcę, za wyjątkiem sytuacji, gdy Pożyczkodawca otrzymał od Pożyczkobiorcy dyspozycję zwrotu nadpłaty na numer rachunku bankowego wskazany przez Pożyczkobiorcę na adres mailowy (...), bądź złożoną na numer infolinii. W przypadku otrzymania dyspozycji, o której mowa powyżej, Pożyczkodawca przeleje kwotę nadpłaty w terminie 14 dni od dnia złożenia dyspozycji przez Pożyczkobiorcę.”*

Konsument, który spłacił pożyczkę, może nie być świadomy, że dokonał nadpłaty. Dlatego uzależnianie zwrotu tej nadpłaty od wniosku konsumenta oraz zaliczenie kwoty nadpłaty na poczet przyszłych wypłat pożyczkowych, jeżeli taki wniosek nie zostanie złożony, należy uznać za niedozwolone postanowienie umowne.

Za niedozwolone postanowienia umowne należy uznać także takie zapisy badanych wzorców, z których wynika, że konsument jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów wynikających z umowy, przykładowo:

*„Wszelkie koszty związane z realizacją Umowy Ramowej, w tym koszty związane z windykacją zaległych należności, ponosi Pożyczkobiorca.”*

*„Pożyczkobiorca zobowiązuje się do wykonywania bez sprzeciwu zobowiązań wynikających z Umowy Pożyczki i w związku z wykonywaniem zobowiązań, po otrzymaniu Pożyczki, przejmuje na siebie konsekwencje związane ze zwłoką w płatnościach i ryzykiem losowym.”*

Może się zdarzyć taka sytuacja, w której winę za niewykonanie umowy będzie ponosił pożyczkodawca.

Podobnie za abuzywne może zostać uznane takie postanowienie, które będzie sugerowało, że konsument będzie jedynym zobowiązanym do pokrycia kosztów postępowania sądowego, co zgodnie z zasadami ustalania kosztów postępowania wynikającymi z kodeksu postępowania cywilnego nie zawsze może być prawdziwe, przykładowo:

*„W przypadku zaległości w spłacie kapitału lub prowizji należnej z tytułu Wypłaty, Pożyczkobiorca zobowiązany będzie do pokrycia:*

*(a) kosztów czynności upominawczych i windykacyjnych, o charakterze i w wysokości określonych w Tabeli Kosztów obowiązującej na Dzień Wypłaty, w stosunku, do której powstała zaległość;*



*(b) ewentualnych kosztów postępowania sądowego, kosztów postępowania egzekucyjnego oraz zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym.”*

*„Po upływie Dnia Spłaty Pożyczki, Pożyczkodawca ma prawo do dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego. Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca.”*

Za kształtujące w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszające interesy konsumenta należy uznać także wszelkie postanowienia, w których konsument oświadcza, że zapoznał się, przyjmuje do wiadomości i akceptuje warunki umowy lub innego wzorca, w szczególności jeżeli takie oświadczenie jest składane na etapie wniosku o pożyczkę, a jeszcze przed otrzymaniem postanowień umowy lub nawet na etapie dokonywania przelewu rejestracyjnego.

*„Wniosek o udzielenie Pożyczki wysłany zgodnie z warunkami Umowy Pożyczki oraz opłata rejestracyjna uiszczona przez Pożyczkobiorcę, potwierdzają jego wolę do otrzymania pożyczki zgodnie z warunkami Umowy Pożyczki, a także fakt, iż Pożyczkobiorca dokładnie zapoznał się z warunkami Umowy Pożyczki, akceptuje je i uznaje za obowiązujące.”*

*„Każdorazowe złożenie przez Wnioskodawcę Wniosku o Udzielenie Pożyczki jest jednoznaczne z uzgodnieniem przez strony Indywidualnie Uzgodnionych Warunków Pożyczki.”*

*„Przelew Potwierdzający Rejestrację - jednorazowy przelew w kwocie 0,01 zł dokonywany przez Pożyczkobiorcę z jego Indywidualnego Konta Bankowego z tytułu rejestracji Pożyczkobiorcy na Stronie internetowej, weryfikacji tożsamości Pożyczkobiorcy, rozpatrzenia Wniosku o Udzielenie Pożyczki, a także służący potwierdzeniu przez Pożyczkobiorcę warunków Ramowej Umowy Pożyczki.”*

*„Rejestracja poprzez stronę internetową pod adresem (...) następuje przez wypełnienie przez Klienta formularza rejestracyjnego. Dokonując rejestracji poprzez formularz znajdujący się na stronie internetowej, Klient podaje odpowiednie dane osobowe. Po poprawnym wypełnieniu Formularza Rejestracji Klient ma możliwość złożenia wniosku, w wyniku czego, za pomocą sms, wysłany jest do Klienta kod aktywacyjny. Wniosek staje się aktywny po wprowadzeniu w wyznaczone pole kodu aktywacyjnego. W celu ukończenia procesu rejestracji Klient dokonuje Opłaty Rejestracyjnej, w tytule przelewu wpisując „PRZECZYTAŁEM/AM I ZGADZAM SIĘ Z WARUNKAMI REGULAMINU I UMOWY POŻYCZKI OD (...)”*

*„Po wypełnieniu przez Pożyczkobiorcę formularza rejestracyjnego na Stronie domowej (...), Pożyczkobiorca przechodzi do następnego etapu rejestracji, w którym zobowiązuje się do przelania kwoty w wysokości 1 grosza (0,01 PLN) tytułem opłaty rejestracyjnej. W tytule przelewu opłaty rejestracyjnej, Pożyczkobiorca akceptuje warunki Umowy (...), pisząc dany tekst: Potwierdzam rejestrację i akceptuję warunki Umowy Nr.( wpisz swój kod umowy podany przez e-mail).”*

*„Pożyczkobiorca*

*(a) oświadcza, że zapoznał się i rozumie postanowienia Umowy Ramowej Pożyczki oraz że zgadza się z wszystkimi opisanymi w niej postanowieniami,”*

Za rażąco naruszające interesy konsumenta należy uznać także takie postanowienie, które umożliwia pożyczkodawcy naliczenie kary umownej lub zwalnia z odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną konsumentowi w wyniku podjętych działań windykacyjnych, w przypadku braku możliwości zidentyfikowania wpłaty konsumenta lub mylnego oznaczenia przelewu. Ponieważ wszelkie płatności konsumentów, w wyniku zawartych umów pożyczki, następują za pomocą przelewów bankowych, nie jest możliwe niezidentyfikowanie płatności dokonanej przez konsumenta na rzecz wierzyciela. Poniżej przykładowe zapisy badanych wzorców, które naruszają interesy konsumenta, dając zbyt szerokie uprawnienia pożyczkodawcy.

*„W przypadku, gdy Pośrednik otrzyma od Pożyczkobiorcy płatność, której nie można zidentyfikować, taka płatność nie zostanie uznana za otrzymaną do momentu jej zidentyfikowania, a Pożyczkodawca ma prawo do zastosowania kary umownej wobec Pożyczkobiorcy zgodnie z Umową Pożyczki.”*

*„Pożyczkobiorca odpowiedzialny jest za prawidłowe oznaczenie przelewu pozwalające na jego identyfikację, w szczególności oznaczenia Pożyczkobiorcy i tytułu przelewu. W razie niemożności zidentyfikowania przelewu, Pożyczkodawca dokona wszelkich starań w celu ustalenia danych umożliwiających zidentyfikowanie przelewu. Jeśli mimo starań Pożyczkodawcy nie będzie możliwe ustalenie nadawcy przelewu, Pożyczkodawca nie odpowiada za brak przypisania kwoty przelewu właściwemu Pożyczkobiorcy w terminie zaksięgowania przelewu, w szczególności nie odpowiada za szkodę poniesioną przez Pożyczkobiorcę wskutek niestusznego skierowania wobec Pożyczkobiorcy działań windykacyjnych.”*

W ocenie Federacji Konsumentów za abuzywne należy uznać także takie postanowienia badanych wzorców, które zastrzegają szczególną formę, np.: pisemną, ale jedynie w odniesieniu do pewnych oświadczeń woli składanych przez konsumenta. Postanowienia te mogą zostać uznane za niedozwolone, w szczególności w sytuacji gdy z treści umowy wynika, że pożyczkodawca może (lub strony mogą) składać oświadczenia woli w praktycznie każdej formie (sms, poczta elektroniczna, telefon, pisemnie). Poniżej kilka przykładowych zapisów o takim charakterze:

*„Reklamacja może być złożona:*

*a. drogą elektroniczną na email: \_\_\_\_\_*

*b. pisemnie, poprzez list polecony wysłany na adres Pożyczkodawcy wskazany w Regulaminie i w Umowie, z dopiskiem REKLAMACJA.”*

*„Reklamacja musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności”.*

*„Wszelkie reklamacje dotyczące przyznawanych Pożyczek Pożyczkobiorca może składać w formie pisemnej na adres Pożyczkodawcy lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres elektroniczny Pożyczkodawcy.”*

Za rażąco naruszające interesy konsumenta należy uznać także takie postanowienia, które nakazują mu poniesienie opłaty, dla której nie ma ekwiwalentnego świadczenia drugiej strony umowy. W wielu ocenianych wzorcach takie zapisy dotyczą zmiany danych osobowych oraz innych danych, np. zmiany rachunku bankowego. W tym zakresie konsument obligowany jest do dokonania kolejnego przelewu oraz wniesienia opłaty rejestracyjnej. W ocenie Federacji Konsumentów, pomimo że opłata ta nie jest wysoka, należy uznać, że zmiana danych osobowych lub inna zmiana danych powinna następować bezpłatnie, bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

*„W przypadku zmiany Indywidualnego Rachunku Bankowego lub zamiaru dodania nowego Indywidualnego Rachunku Bankowego, Pożyczkobiorca zobowiązany jest dokonać z nowego Indywidualnego Rachunku Bankowego ponownego Przelewu Potwierdzającego Rejestrację w kwocie aktualnie obowiązującej dla Przelewów Potwierdzających Rejestrację, zgodnie z informacją zamieszczoną na Stronie Internetowej Pożyczkodawcy. W tytule kolejnego Przelewu Potwierdzającego Rejestrację Pożyczkobiorca powinien podać swój numer PESEL.”*

*„W przypadku zmiany imienia lub nazwiska, Pożyczkobiorca zobowiązany jest dokonać ponownego Przelewu Potwierdzającego Rejestrację z Indywidualnego Konta Bankowego podanego w Formularzu Rejestracyjnym zawierającego nowe dane osobowe Pożyczkobiorcy, w kwocie aktualnie obowiązującej dla Przelewów Potwierdzających Rejestrację, zgodnie z informacją zamieszczoną na Stronie Internetowej Pożyczkodawcy. W tytule kolejnego Przelewu Potwierdzającego Rejestrację Pożyczkobiorca powinien podać swój numer PESEL oraz numer dowodu osobistego.”*

#### 2.4. Inne naruszenia

Poza naruszeniem podstawowych przepisów regulujących zasady udzielania pożyczek krótkoterminowych nie sposób nie wspomnieć o naruszeniu innych przepisów prawa czy wskazać takich postanowień umów, które mogą wprowadzać konsumenta w błąd lub mogą być dla konsumenta niejasne.

Podstawową grupą nieprawidłowości w tym zakresie, stwierdzonych podczas analizy wzorców, są postanowienia dotyczące zasad uzyskiwania zgody konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych, przekazywania tych danych innym podmiotom oraz uzyskiwania zgody konsumenta na pozyskanie, przekazanie i wymianę informacji o zobowiązaniach konsumenta z biur informacji gospodarczych czy biura informacji kredytowej. Przede wszystkim konsument często wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz pozyskanie informacji gospodarczych już na bardzo wstępnym etapie procedury wnioskowania o pożyczkę – rejestracja na profilu. Do tego biorąc pod uwagę, że umowy ramowe zawierane są na czas nieokreślony, termin, w jakim dane osobowe konsumenta mogą być przetwarzane, jest długi.

W badanych wzorcach często w jednym oświadczeniu konsument wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz przesyłanie mu informacji handlowej czy reklamowej. Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych<sup>10</sup> przesądza, kiedy firmy mogą przysyłać swoim klientom oferty marketingowe. Mogą to robić bez ich zgody, jeśli w ten sposób promują własne produkty lub usługi. Podstawą wykorzystywania danych osobowych będzie w takim przypadku prawnie usprawiedliwiony interes administratora danych (czyli firmy), o którym mowa w art. 23 ust. 1 pkt 5 ww. ustawy. Zgodnie z tym przepisem za prawnie usprawiedliwiony cel administratora danych uznaje się marketing bezpośredni własnych produktów i usług. Można wykorzystywać dane w tym celu, ale pod warunkiem, że nie narusza to praw i wolności osoby, której dane dotyczą. Przetwarzanie danych osobowych dla promowania produktów i usług innego podmiotu może nastąpić jedynie za zgodą konsumenta. Nie istnieją bowiem przepisy prawa, które pozwalałyby na uznanie, że przesyłanie oferty marketingowej innego podmiotu jest działaniem dopuszczalnym, jako prawnie usprawiedliwiony interes administratora danych. Nawet zawarcie przez oba podmioty umowy w sprawie wzajemnej promocji nie jest wystarczającą podstawą do uznania, że wysyłanie oferty marketingowej firmy współpracującej jest prawnie usprawiedliwionym działaniem administratora danych.

Tymczasem w badanych wzorcach znajdują się zapisy, które umożliwiają przekazanie danych osobowych konsumenta innym podmiotom np.: w sytuacji nabycia przez inny podmiot udziału w kapitale zakładowym spółki pożyczkodawcy lub nabycia przez spółkę pożyczkodawcy udziału w kapitale innej spółki. Co istotne, wyrażenie zgody na przetwarzanie i udostępnianie danych innym podmiotom, także w celach marketingowych, jest często łączone ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych konsumenta w celu zawarcia i realizacji umowy. Łączenie tych dwóch zgód skutecznie uniemożliwia konsumentowi odmowę wyrażenia zgody na szeroko rozumiany marketing.

Bardzo często zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy jest łączona z upoważnieniem do pozyskiwania informacji z biur informacji gospodarczych, co również nie powinno mieć miejsca.

Podstawowym zarzutem Federacji Konsumentów jest łączenie w jednym oświadczeniu wyrażania zgody przez konsumenta na pozyskanie informacji gospodarczych oraz przekazywanie informacji o zobowiązaniach do biur informacji gospodarczych, a często i na pozyskiwanie za pośrednictwem tych biur informacji z biura informacji kredytowej. Dodatkowo w niektórych wzorcach zgoda ta wyrażana jest w formie „bezterminowego upoważnienia”, co należy uznać za działanie mogące rażąco naruszać interesy konsumenta. Zgodnie z art. 24. ust. 1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych<sup>11</sup> podmiot, który zawarł z biurem umowę o ujawnianie informacji gospodarczych, może wystąpić do biura o ujawnienie informacji gospodarczych o zobowiązaniach dłużnika będącego konsumentem, jeżeli posiada jego upoważnienie. Upoważnienie jest ważne nie dłużej niż 30 dni od dnia jego udzielenia. Nie ma zatem podstaw, aby w treści wzorców zawierać oświadczenia konsumenta o udzieleniu zgody na pozyskiwanie danych z biur

---

<sup>10</sup> Dz. U. 2014 r. poz. 1182

<sup>11</sup> Dz. U. 2014 r. poz. 1015

informacji gospodarczych bezterminowo. Ponadto czym innym jest pozyskanie informacji gospodarczych w celu oceny zdolności kredytowej konsumenta, a czym innym jest przekazywanie danych o wykonaniu zobowiązań z zawartej umowy. Nie powinno się zatem łączyć tych zgód.

W badanych wzorcach stwierdzono także nieprawidłowości dotyczące informowania konsumenta, kiedy do biur informacji gospodarczej mogą zostać przekazane informacje o niewywiązywaniu się przez niego ze zobowiązań. Zazwyczaj poinformowanie konsumenta w tym zakresie kończy się na odesłaniu do ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. Brak natomiast informacji o tym, że wierzyciel może przekazać do biura informacje o zobowiązaniu dłużnika będącego konsumentem wyłącznie wówczas, gdy łączna kwota wymagalnych zobowiązań konsumenta wobec wierzyciela wynosi co najmniej 200 zł i są one wymagalne od co najmniej 60 dni oraz upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez wierzyciela listem poleconym albo doręczenia konsumentowi do rąk własnych wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

Za nieprawidłowe przekazanie konsumentowi informacji w jakimkolwiek zakresie należy uznać wskazywanie jedynie ustawy, w której konsument tę informację znajdzie. Przykładowo, oczekuje się od konsumenta oświadczenia, że jest konsumentem w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny albo przetwarzanie danych osobowych będzie następowało na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych.

## 2.5. Dodatkowe uwagi

Większość pożyczkodawców, których wzorce ocenialiśmy, zapewnia w reklamie czy na stronie internetowej, że pożyczka zostanie udzielona w kilkanaście minut. Można powiedzieć, że przedsiębiorcy prześcigają się w skracaniu tego terminu. Natomiast uważna lektura wzorców umownych zdecydowanie odbiega od tego zapewnienia. W treści wzorców pożyczkodawcy zastrzegają, że wypłata środków nastąpi w terminie od 1 do nawet 7 dni. W niektórych wzorcach terminy te rozpoczynają bieg dopiero od zaakceptowania wniosku konsumenta i zazwyczaj czas na akceptację wniosku już nie jest wskazywany. Takie działania reklamowe mogą zostać ocenione jako praktyki rynkowe wprowadzające w błąd.

Dwóch pożyczkodawców obliguje konsumenta we wzorcu umowy ramowej do przystąpienia do grupowego ubezpieczenia Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. na wypadek zgonu. Pomimo że ubezpieczenie to obejmuje ochroną ubezpieczeniową pożyczkodawcę na wypadek zgonu pożyczkobiorcy, jego charakter i funkcja nie są do końca jasne. Konsument na mocy umowy ramowej przystępuje do tego ubezpieczenia oraz zobligowany jest do refinansowania składki ubezpieczeniowej ponoszonej przez pożyczkodawcę. Także w przypadku przedłużenia terminu spłaty pożyczki, ulega także przedłużeniu ochrona ubezpieczeniowa oraz konsument jest zobligowany do pokrycia kosztów tej ochrony. Faktycznie w przypadku zgonu pożyczkobiorcy, pożyczkodawca jest uposażonym i otrzyma od TU zwrot niespłaconej przez konsumenta pożyczki wraz z jej kosztami (z wyłączeniem kosztów ubezpieczenia). W takim znaczeniu przystąpienie konsumenta do tej umowy grupowego ubezpieczenia może zabezpieczać ryzyko pożyczkodawcy na wypadek zgonu konsumenta. Niejasna jest

natomiast funkcja tego ubezpieczenia w przypadku opóźnienia konsumenta w zapłacie zobowiązań, gdyż konsument zgodnie z umową jest obciążany składką ubezpieczeniową za każdy dzień opóźnienia w zapłacie. Można zatem uznać, że w takim wypadku refinansowanie składki ma charakter sanacyjny, a nie ochronny. Tym bardziej, że refinansowana składka przy udzieleniu pożyczki jest dość wysoka, a w przypadku przedłużenia terminu spłaty czy opóźnienia w spłacie jej wysokość jest jeszcze wyższa.

Taką praktykę należałoby ocenić jako mogącą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Większość ocenianych wzorców zawiera bardzo niejasną procedurę zawarcia umowy. Konsument może nie mieć pewności, kiedy dochodzi do zawarcia umowy. Składa się na to wiele czynników. Przede wszystkim dezinformuje konsumenta stosowana w niektórych wzorach procedura wydrukowywania, podpisania i odesłania umowy oraz innych dokumentów do pożyczkodawcy, w celu podpisania i odesłania podpisanej umowy pożyczkobiorcy. O niezrozumieniu przez konsumentów świadczą ich skargi i zapytania dotyczące terminu, w jakim mogą odstąpić od umowy tak zawartej albo czy niepodpisanie takiej umowy będzie świadczyło o jej niezawarciu.

Oczywiście w niektórych wzorcach są zapisy informujące, że niepodpisanie czy nieodesłanie umowy nie stanowi o niezawarciu umowy. Jednakże w ocenie Federacji Konsumentów, gdy tak mocny nacisk kładziemy na edukowanie konsumentów, jak ważny jest ich podpis, cała stosowana przez pożyczkodawców procedura związana z odsyłaniem i podpisaniem umowy jest dla konsumenta myląca i niejasna.

Wszystkie firmy oczekują założenia profilu klienta/rejestracji na stornie internetowej. W większości przypadków następuje to jednocześnie ze złożeniem wniosku o pierwszą pożyczkę, a tym samym o zawarcie umowy ramowej. Na tym etapie często konsument oświadcza że zapoznał się z warunkami umowy oraz innymi dokumentami (regulaminy, polityka prywatności etc.). Jednakże dopiero po założeniu profilu i złożeniu wniosku wysyłane są do konsumenta dokumenty zawierające zindywidualizowane informacje o pożyczce (formularz informacyjny, zindywidualizowane warunki pożyczki, regulaminy). Do tego wiele wzorców posługuje się także niejasnymi pojęciami w zakresie zawarcia umowy, przykładowo umowa zawarta jest od dnia udzielenia pożyczki.

W ocenie Federacji Konsumentów cała procedura zawarcia umowy może być dla konsumenta niejasna, przez co nie jest on w stanie właściwie ocenić przysługujących mu praw i nakładanych obowiązków.

W ocenie Federacji Konsumentów zaskakująca jest także niesamowita obszerność i wielość dokumentów, z którymi musi się zapoznać konsument w związku z zawieraną umową pożyczki. Konsument przed podjęciem decyzji o zawarcie umowy powinien zapoznać się z dokumentami takimi jak: umowa ramowa, regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, czasem regulamin udzielania pożyczek, regulamin promocji, polityka prywatności, tabele kosztów. W większości przypadków regulaminy są powtórzeniem zapisów umowy. Niektóre z tych dokumentów są bardzo obszerne. Skutkuje to tym, że konsument, który zamierza otrzymać pożyczkę w 15 minut, zgodnie z obietnicą reklamową, powinien zapoznać się z 50-stronicowym pakietem dokumentów, regulujących jego prawa i obowiązki. Na pewno takie działanie nie

stanowi o przejrzystości zawarcia umowy, a czasem odnosi się wrażenie, że ma zniechęcić konsumenta do zapoznania się z tymi dokumentami.

W ocenianych wzorcach stwierdziliśmy również bardzo ciekawe oświadczenia, które musi złożyć konsument, przykładowo:

*„nie jest osobą pełniącą funkcję publiczną (Przez ‘osobą pełniącą funkcję publiczną’ rozumie się osobę, której powierzona została prestiżowa funkcja publiczna i obejmuje również najbliższą rodzinę takiej osoby, jak również jej najbliższych współpracowników. Nie jest ‘osobą pełniącą funkcję publiczną’ osoba zajmująca pozycję średniej lub niższej rangi, jak również osoby, które przestały pełnić funkcję publiczną przynajmniej 12 miesięcy wcześniej.)”*

*„może wziąć tylko jedną pożyczkę na raz. Jeśli pożyczka nadal obowiązuje, Pożyczkobiorca może złożyć nowy wniosek o pożyczkę, pod warunkiem, że pożyczka zostanie udzielona lub odrzucona Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę tylko po minięciu 24 godzin od spłaty poprzedniej pożyczki przez Pożyczkobiorcę.”*

*„rozumie, że krótkoterminowe pożyczki mogą wiązać się z pewnym ryzykiem, szczególnie jeśli korzysta się z pożyczek w czasie wydłużonego okresu, jako że powinny one wspomagać jedynie nagłe potrzeby finansowe, a nie potrzeby stałe”*

*„może wziąć tylko jedną pożyczkę na raz. Jeśli pożyczka nadal obowiązuje, Pożyczkobiorca może złożyć nowy wniosek o pożyczkę, pod warunkiem, że pożyczka zostanie udzielona lub odrzucona Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę tylko po minięciu 24 godzin od spłaty poprzedniej pożyczki przez Pożyczkobiorcę”*

*„został/a w standardowym formularzu europejskim dotyczącym kredytów konsumenckich (Standard European Consumer Credit Information) w odpowiednim stopniu poinformowany/a co do ważnych aspektów pożyczek, jak również co do postanowień tej Umowy (w tym co do konsekwencji opóźnienia w spłacie spłaty), dzięki czemu jest w stanie właściwie ocenić, czy Umowa pożyczki i produkt w niej opisany są odpowiednie w kontekście jego/jej potrzeb i możliwości finansowych”*

*„nie są znane mu żadne okoliczności mogące wpłynąć negatywnie na jego możliwość spłaty Pożyczki”*

*„Wysyłając wniosek o udzielenie Pożyczki, Pożyczkobiorca potwierdza swoją zdolność do czynności prawnych i zapewnia, że nie znajduje się pod wpływem alkoholu, narkotyków, substancji psychotropowych lub pod wpływem innych środków odurzających ograniczających jego świadomość.”*

W szczególności, gdy umowa przewiduje możliwość jej rozwiązania, w przypadku naruszania jej przepisów, zawieranie takich oświadczeń uważamy za niezasadne. Niektóre mogą być dla konsumenta po prostu niejasne.

## Rozdział 3. Koszty związane z umową pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki w ocenianych wzorcach

### 3.1. Ogólna charakterystyka kosztów związanych z umową pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki w ocenianych wzorcach

Koszty związane z umową pożyczki krótkoterminowej tzw. chwilówki w ocenianych wzorcach można zasadniczo podzielić na trzy grupy: koszty związane z udzieleniem pożyczki, koszty związane prolongowaniem spłaty oraz koszty związane z opóźnieniem w spłacie zobowiązań wynikających z zawartej umowy pożyczki.

Do pierwszej grupy należy zaliczyć odsetki nominalne od udzielonego kapitału, opłatę za udzielenie pożyczki, opłatę rejestracyjną oraz w przypadku dwóch wzorców koszt ubezpieczenia na wypadek zgonu.

**Odsetki nominalne** od udzielonej pożyczki naliczane są w przypadku 4 badanych wzorców w wysokości maksymalnej, dopuszczalnej prawem przez czas, na jaki została udzielona pożyczka, jak również przez okres przedłużenia terminu spłaty. Zgodnie z art. 395 §2<sup>1</sup> kc maksymalna wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej nie może w stosunku rocznym przekraczać czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego. W czasie badania wzorców stopa kredytu lombardowego NBP wynosiła 3%, zatem maksymalne odsetki, jakie mógł naliczyć pożyczkodawca z tytułu udzielonego kredytu, wynosiły 12 %. W przypadku trzech badanych wzorców w umowie, informacji na stronie oraz formularzu informacyjnym zamieszczone są sprzeczne informacje w zakresie wysokości oprocentowania nominalnego, np.: w formularzu 300% rocznie, 25% miesięcznie, a w umowie czterokrotność stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego. W badaniu przyjęto zatem, że odsetki te nie są naliczane w wysokości wskazanej w umowie, o ile taka informacja wynikała z zapisów umowy.

**Opłata za udzielenie pożyczki** naliczana jest w przypadku wszystkich badanych wzorców, przy czym nazewnictwo tej opłaty jest różne, np.: prowizja za udzielenie pożyczki, opłata administracyjna, prowizja operacyjna. Sposób naliczania tej opłaty również jest zróżnicowany. W niektórych przypadkach prowizja wyliczana jest procentowo od udzielonego kapitału, w niektórych przypadkach podawana jest w formie konkretnej kwoty. Zasadniczo wysokość tej opłaty uzależniona jest od terminu, na jaki została udzielona pożyczka, oraz kwoty udzielonej pożyczki. Wysokość tej opłaty w badanych wzorcach wynosi dla pożyczki 1.000 zł udzielonej na 30 dni od 13% do nawet 40 %. (ogólnie od 1% do nawet ponad 40%). Jest to zatem jeden z podstawowych kosztów pożyczki.

W jednym z badanych wzorców pożyczkodawca umożliwia konsumentowi podwyższenie kwoty do wypłaty, za które również naliczana jest prowizja jak przy udzieleniu pożyczki, przy czym zasady tego podwyższenia i rozliczeń są bardzo niejasne. W zasadzie można uznać to za rolowanie kwoty pożyczki, ponieważ podwyższona kwota pożyczki jest najpierw zaliczana na spłatę prowizji za udzielenie pierwotnej pożyczki oraz kwoty pierwotnej pożyczki, a dopiero nadwyżka przeznaczana jest do wypłaty



konsumentowi. Opłatę za podwyższenie kwoty wypłaty należy również zaliczyć do kosztów związanych z udzieleniem pożyczki.

**Opłata rejestracyjna** to opłata, którą konsument musi ponieść w celu weryfikacji jego danych. Dokonywana jest z rachunku bankowego, którego konsument jest posiadaczem oraz na który docelowo zostanie przelana kwota pożyczki. Wysokość tej opłaty wynosi od 0,01 zł do 1 zł. Wyższa opłata rejestracyjna stosowana jest zazwyczaj, gdy konsument korzysta z przyspieszonych systemów przelewów lub płatności np.: Sofort. We wszystkich badanych wzorcach konieczne było dokonanie tej opłaty przez konsumenta. Co ciekawe, konsument, w większości badanych wzorców, zobowiązany był do wniesienia tej opłaty ponownie w przypadku chęci zmiany rachunku bankowego lub zmiany danych osobowych, w celu dokonania ponownej weryfikacji. Opłata ta zasadniczo nie jest wliczana do całkowitego kosztu kredytu, z wyjątkiem jednej firmy, która opłatę tę uwzględniła w całkowitym koszcie kredytu.

**Kosztem ubezpieczenia** konsument obciążany jest w dwóch ocenianych wzorach. Na koszt ubezpieczenia składa się refinansowana przez konsumenta składka ubezpieczeniowa, naliczana w zależności od wysokości kwoty i terminu spłaty pożyczki. Konsument w ramach zawieranej ramowej umowy przystępuje do umowy grupowego ubezpieczenia na wypadek zgonu zawartej przez pożyczkodawcę z Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. Ochrona ubezpieczeniowa i konieczność refinansowania kosztów ubezpieczenia trwa do czasu całkowitej spłaty przez konsumenta zadłużenia wynikającego z zawartej umowy pożyczki. Koszt tego ubezpieczenia dla konsumenta to około 20 % kwoty pożyczki.

**Koszty przedłużenia spłaty** związane są z wnioskiem konsumenta o przedłużenie terminu spłaty lub ustalenie innych zasad spłaty. Tego typu usługi są bardzo kosztowne dla konsumenta. W badanych wzorcach można wyróżnić kilka opłat związanych z takim wnioskiem konsumenta. Najczęściej spotykaną opłatą za przedłużenie spłaty jest prowizja za przedłużenie terminu spłaty. Można powiedzieć, że występuje ona na różnych zasadach we wszystkich badanych wzorcach. Zasadniczo, poza trzema wyjątkami, pożyczkodawcy umożliwiają konsumentowi złożenie wniosku o przedłużenie terminu spłaty wielokrotnie. Większość pożyczkodawców dopuszcza złożenie wniosku o przedłużenie terminu spłaty przed i po terminie płatności, przy czym niektórzy ograniczają możliwość złożenia wniosku po terminie do określonego okresu, np.: 30 dni opóźnienia w spłacie. Wśród badanych wzorców są i takie, w których możliwe jest złożenie wniosku o przedłużenie terminu spłaty jedynie przed jego upływem, ewentualnie do kilku dni (5 dni) po terminie spłaty. Przedłużenie terminu spłaty możliwe jest tylko i wyłącznie po wniesieniu przez konsumenta prowizji. Opłata ta zazwyczaj jest nieco wyższa od prowizji za udzielenie pożyczki.

Niektórzy pożyczkodawcy umożliwiają konsumentowi, który nie dokonał spłaty pożyczki w terminie, ustalenie nowych zasad spłaty zadłużenia w formie indywidualnego planu spłat czy renegocjacji warunków spłaty. Takie czynności również związane są z wniesieniem przez konsumenta opłaty sięgającej nawet 40% kwoty pożyczki.

W dwóch wzorcach w przypadku przedłużenia terminu spłaty naliczany jest również koszt ubezpieczenia na takich zasadach, jak przy udzieleniu pożyczki.

**Koszty związane z opóźnieniem w spłacie** zobowiązań wynikających z zawartej umowy pożyczki, na podstawie analizy badanych wzorców, to przede wszystkim naliczane przez pożyczkodawców podwyższone w stosunku do nominalnego oprocentowania tzw. odsetki karne<sup>12</sup> oraz opłaty za podejmowane czynności windykacyjne i upominawcze. Odsetki karne zasadniczo naliczane są przez pożyczkodawców w badanych wzorcach od należności niespłaconych w terminie w wysokości odsetek maksymalnych. W przypadku opłat za czynności upominawcze i windykacyjne ich wysokość jest znacznie zróżnicowana. Zasadniczo wyróżnianymi i podlegającymi opłacie są takie czynności upominawcze i windykacyjne, jak: wezwanie do zapłaty/upomnienie za pośrednictwem SMS, telefonicznie, w tym niektórzy pożyczkodawcy stosują automatyczne komunikaty głosowe, wysłanie wezwania elektronicznie (e-mail), listem zwykłym, listem poleconym. Praktyka naliczania opłat w zależności od ocenianego wzorca jest bardzo różna. W niektórych wzorcach opłaty naliczane są tylko dla niektórych czynności. Zasadniczo w badanych wzorcach pożyczkodawcy określają, w jakich terminach mogą być podejmowane czynności upominawcze np.: w 3, 6, 9, 12, 15, 30 dniu opóźnienia w spłacie, a niektórzy określają maksymalne stawki, jakie mogą być naliczane w danym okresie. Co ciekawe, wysokość opłat windykacyjnych czy ustalone maksymalne stawki w niektórych badanych wzorcach są również różnicowane w zależności od okresu, w jakim podejmowane są czynności upominawcze oraz w przypadku jednego z badanych wzorców wysokość opłat za czynności windykacyjne jest dodatkowo uzależniona od kwoty udzielonej pożyczki.

W dwóch badanych wzorach w przypadku opóźnienia w spłacie kwoty pożyczki, konsument obciążany jest kosztami ubezpieczenia, przy czym wysokość refinansowania składki podawana w tabelach kosztowych jest wyższa niż w przypadku udzielenia pożyczki. Co ciekawe, składka ubezpieczeniowa naliczana jest za każdy dzień zwłoki w płatności do dnia spłaty wszystkich zobowiązań konsumenta wynikających z umowy. Można zatem uznać, że koszt ten ma charakter sanacyjny obok odsetek karnych, co oczywiście należy uznać za działanie niezgodne z prawem.

Na koniec podkreślić należy, że większość kosztów związanych z umową pożyczki w omawianych wzorcach wynika z badanych dokumentów (umowa ramowa, regulamin, tabele kosztów, formularz informacyjny). Jednakże w kilku przypadkach wzorce odsyłają bądź do tabeli kosztów na stronie, przy czym w dwóch przypadkach tabeli kosztów na stronie nie ma, bądź do kosztów widocznych po ustawieniu przez konsumenta parametrów pożyczki przy użyciu mechanizmu suwaków (wartość pożyczki i termin spłaty). Takie działanie należy ocenić negatywnie nawet przy założeniu, że pożyczkodawca po zawarciu umowy prześle konsumentowi istotne warunki umowy zawierające dokładne wyliczenie kosztów dla danej pożyczki.

---

<sup>12</sup> Zgodnie z art. 481 kc. jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była z góry oznaczona, należą się odsetki ustawowe. Jednakże gdy wierzycielność jest oprocentowana według stopy wyższej niż stopa ustawowa, wierzyciel może żądać odsetek za opóźnienie według tej wyższej stopy. Wysokość tych odsetek również podlega ograniczeniu odsetek maksymalnych z art. 359 § 2<sup>1</sup> kc.

Osobnej uwagi wymaga również oferta promocyjna pożyczkodawców, których wzorce podlegały badaniu – pożyczka za 0% czy 0 zł, pierwsza pożyczka za darmo, pierwsza pożyczka za 10 zł etc. W zasadzie większość, z wyjątkiem dwóch firm, oferuje pierwszą pożyczkę na zasadach promocyjnych. Warunki promocyjne dotyczą pierwszej wypłaty i kosztów związanych z udzieleniem pożyczki z wyjątkiem opłaty rejestracyjnej. Oferta promocyjna jest wiążąca jedynie wtedy, kiedy konsument spłaci pożyczkę na czas. W innym przypadku, gdy zdecyduje się na opcję przedłużenia terminu spłaty lub zaprzestanie spłat, oferta promocyjna przestaje wiązać. Co oznacza obowiązek pokrycia przez konsumenta opłat związanych z przedłużeniem terminu spłaty pożyczki lub kosztów związanych z opóźnieniem w spłacie, tak jak dla pożyczki niepromocyjnej. No i należy pamiętać, że konsument wiąże się umową ramową, a co za tym idzie, może składać kolejne wnioski o pożyczkę w ramach tej umowy i zostaną mu naliczone koszty, niestety dużo wyższe, jak dla pożyczki niepromocyjnej.

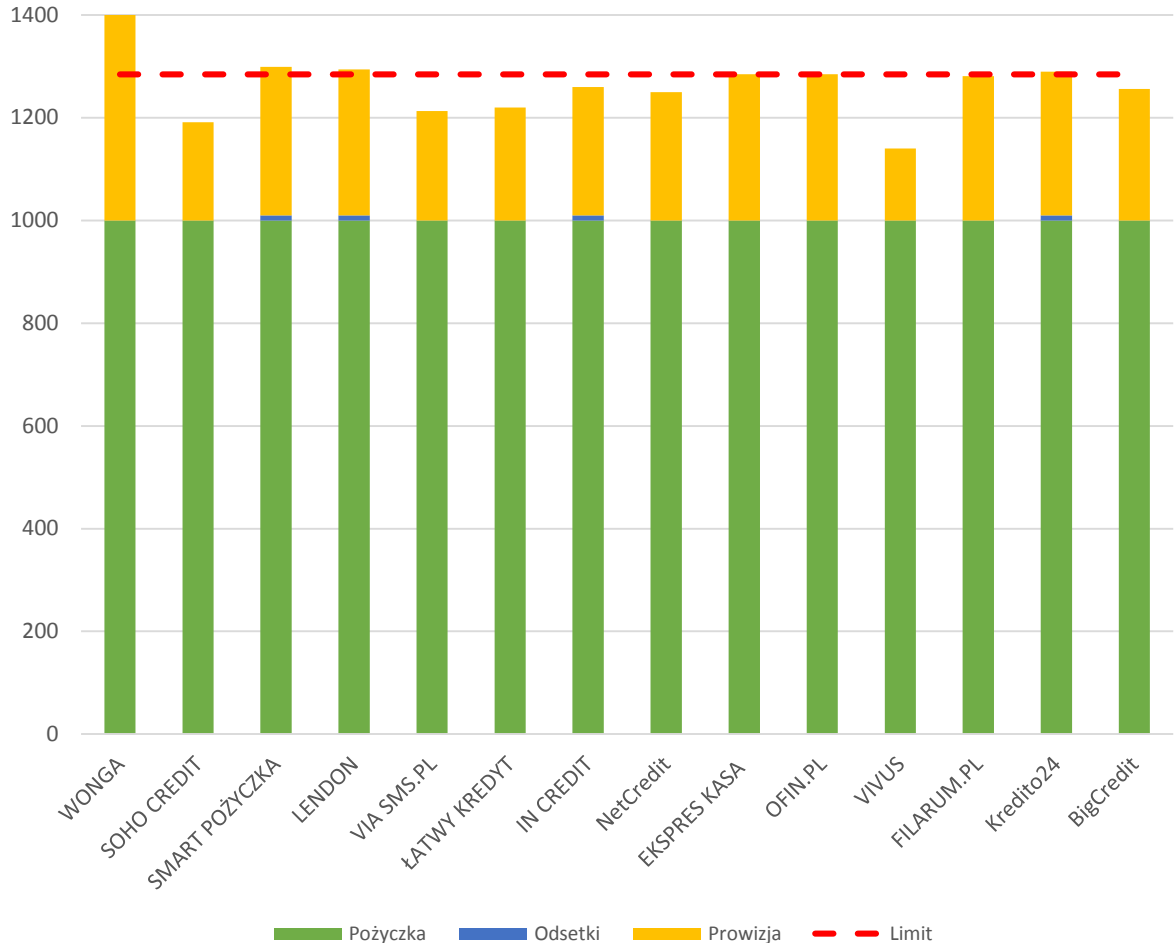
Kilku pożyczkobiorców, których wzorce podlegały badaniu, oferuje również konsumentom programy lojalnościowe. Główną intencją tych programów jest zachęcanie konsumenta do wielokrotnego zaciągania pożyczek lub do promowania danej firmy wśród znajomych. Programy lojalnościowe polegają na udzieleniu konsumentowi zniżki na prowizję za udzielenie pożyczki przy zawarciu każdej kolejnej pożyczki (nawet do 50% przy 11 pożyczce) lub na obietnicy wypłacenia konkretnej kwoty (od 50 do 200 zł) za każdego znajomego, który zawrze umowę pożyczki z pożyczkodawcą. Niektórzy pożyczkodawcy stosują w tym zakresie pewne ograniczenia, jak limity liczby możliwych do zaproszenia osób bądź ograniczenia wypłat tylko za poleconego znajomego, który zawrze umowę pożyczki w określonym terminie, np.: 30 dni od wysłania zaproszenia.

### 3.2. Analiza kosztów

Zdecydowaliśmy się w przeprowadzonym badaniu ocenić koszty oferowanych pożyczek na podstawie badanych wzorców. Aby koszty te mogły być porównywalne, przyjęliśmy, że konsument zaciągnie pożyczkę w wysokości 1.000 zł na 30 dni, bez opcji promocyjnej. Z uwagi na fakt, że nie wszyscy pożyczkodawcy podają konkretną wartość kosztów, konieczne było poczynienie pewnych założeń. W przypadku pożyczki firmy WONGA.COM w tabeli kosztów podana jest informacja, że prowizja za udzielenie pożyczki krótkoterminowej może wynosić od 1 – 40%, w zależności od długości okresu wypłaty/okresu przedłużenia Terminu Spłaty, informacji uzyskanej na temat klienta w Biurze Informacji Kredytowej S.A. („BIK”) i oceny punktowej BIK oraz historii współpracy z Wonga.pl sp. z o.o., w szczególności terminowych spłat poprzednich wypłat. Dla tej pożyczki przyjęliśmy wartość najwyższą możliwą, czyli 40%, natomiast konsument w ramach oceny Wonga.pl sp. z o.o. może uzyskać prowizję niższą. W przypadku pożyczek NET CREDIT Twój drugi portfel i INCREDIT na koszt prowizji składa się koszt ubezpieczenia oraz koszt opłaty za udzielenie pożyczki. Koszty pożyczki VIA SMS.PL – Szybka pożyczka oraz BIG KREDIT – Przyjazna pożyczka pochodzą ze strony internetowej, a w przypadku tej drugiej pożyczki również ustaleń telefonicznych uzyskanych na infolinii pożyczkodawcy, z uwagi na fakt, że we wzorcach tych pożyczek nie wskazywano wszystkich kosztów. W przypadku 4 pożyczek naliczane jest oprocentowanie nominalne w wysokości odsetek maksymalnych. Informacje podawane w zakresie wysokości oprocentowania czasem były sprzeczne w różnych wzorcach (np.: inna wartość w

formularzu informacyjnym, a inna w umowie) – przyjęliśmy w badaniu wartość wynikającą z umowy.

Poniższy wykres przedstawia wyniki badania kosztów pożyczki w wysokości 1.000 zł udzielonej konsumentowi na 30 dni.



Wykres nr 1 Pożyczka 1.000 zł na 30 dni.

Jak wynika z przedstawionego wykresu porównania kosztów, prowizja za udzielenie pożyczki waha się od 14% do 29% kwoty udzielonej pożyczki (WONGA.PL 40%). Średnia wartość prowizji to 258,86 zł, czyli około 26%. Jedynie w przypadku 4 pożyczek naliczane są odsetki w wysokości 12% w skali roku. Koszt odsetek jest marginalny w porównaniu z wysokością naliczanej prowizji za udzielenie pożyczki. Koszty powyżej średniej konsument będzie musiał ponieść w przypadku pożyczki: WONGA.COM – 400 zł, SMART POŻYCZKA – 289 zł, LONDON.PL – 284 zł, EKSPRES KASA i OFIN.PL – 285 zł, FILARUM.PL – 280,08 zł, KREDITO24.PL – 289,96 zł.

W badaniu dokonaliśmy także analizy, jakie oddziaływanie miałyby na badane przez nas pożyczki limity kosztów wynikające z opracowywanego przez Ministerstwo Finansów projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawy Prawo bankowe oraz innych ustaw<sup>13</sup>, dalej projekt ustawy. Projekt ustawy zakłada

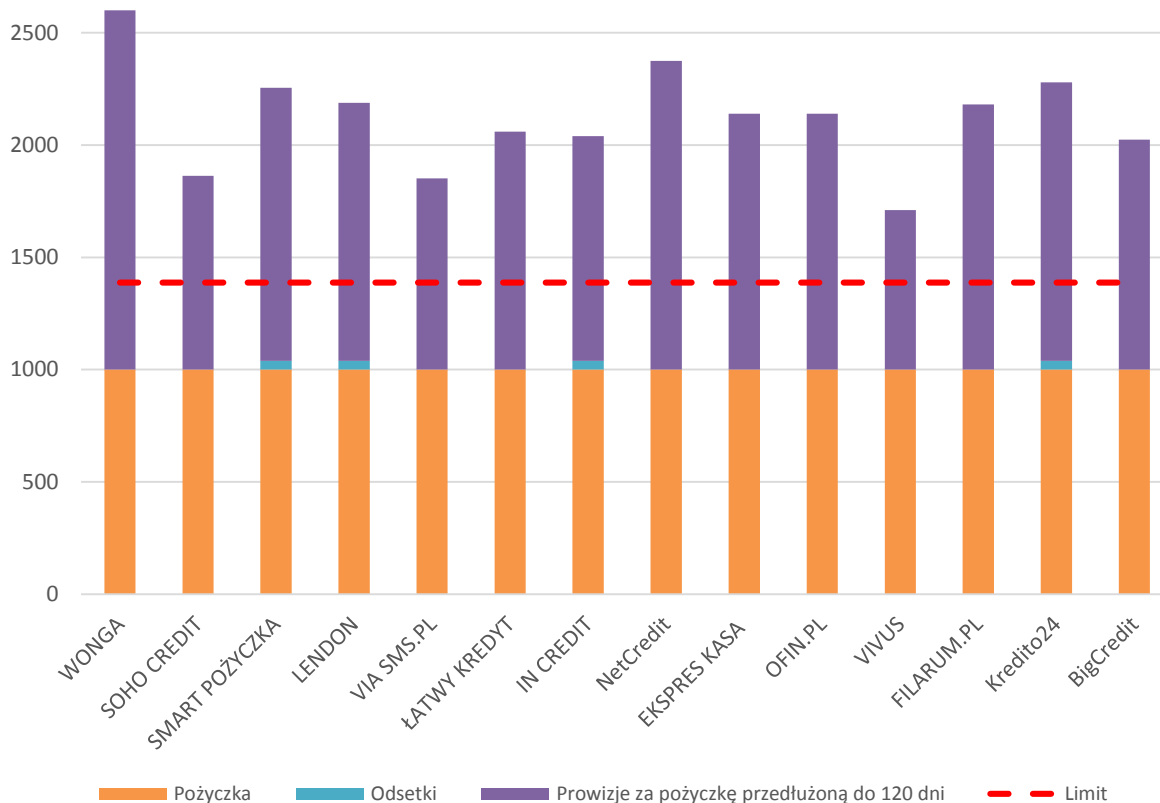
<sup>13</sup> Projekt z dnia 23 października 2014r. dostępny na stronie: <http://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/262790>

wprowadzenie do ustawy o kredycie konsumenckim maksymalnego limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu, rozumianych jako wszelkie koszty inne niż odsetki, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności opłaty, prowizje, podatki, marże, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz koszty usług dodatkowych w przypadku, gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu, z wyłączeniem kosztów opłat notarialnych. Limit pozaodsetkowych kosztów kredytu będzie ustalany przy założeniu, że całkowity koszt kredytu stanowi suma odsetek i pozaodsetkowych kosztów kredytu, a maksymalna wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu nie może być wyższa od sumy: 25% całkowitej kwoty kredytu oraz 30% całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym.

Wyliczyliśmy dla założonej przez nas kwoty pożyczki 1.000 zł udzielanej na 30 dni, jaki będzie limit pozaodsetkowych kosztów kredytu. Na wykresie nr 1 linia pozioma przedstawia maksymalny koszt pożyczki (limit pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz odsetek maksymalnych), gdyby proponowane projektem rozwiązania funkcjonowałyby już dziś. Jak widać jedynie cztery pożyczki (WONGA.COM, SMART POŻYCZKA, LENDON.PL, KREDITO24.PL) nieznaczenie przekroczyłyby maksymalny koszt pożyczki.

### 3.3. Analiza kosztów przy skorzystaniu przez konsumenta z prolongaty w spłacie

Dokonaaliśmy również analizy, jaki będzie koszt dla konsumenta pożyczki 1.000 zł udzielonej na 30 dni w sytuacji, gdy będzie on chciał skorzystać z opcji prolongaty w spłacie pożyczki. Przyjęliśmy, że konsument dokona trzykrotnego wniosku o przedłużenie terminu spłaty o 30 dni, łącznie 90 dni. Wyjątkiem w tym zakresie jest pożyczka EKSPRES KASA i OFIN.PL, która umożliwia przedłużenie terminu spłaty jedynie dwukrotnie, na taką samą liczbę dni, na jaką udzielono pożyczki. Prowizja za udzielenie oraz prowizja za przedłużenie terminu spłaty pożyczki WONGA.COM, również jak w poprzednim przypadku, zostały wyliczone w maksymalnej wysokości, czyli 40%. Na wyliczone przez nas koszty składa się: prowizja za udzielenie pożyczki, prowizja za przedłużenie terminu spłaty, odsetki maksymalne za czas udzielenia pożyczki i czas przedłużenia terminu spłaty, jeżeli są naliczane zgodnie z umową. W przypadku pożyczek NET CREDIT Twój drugi portfel i INCREDIT na koszt prowizji za udzielenie pożyczki składa się koszt ubezpieczenia oraz koszt opłaty za udzielenie pożyczki, a na prowizję związaną z prolongatą koszt ubezpieczenia za przedłużenie oraz opłata za przedłużenie.



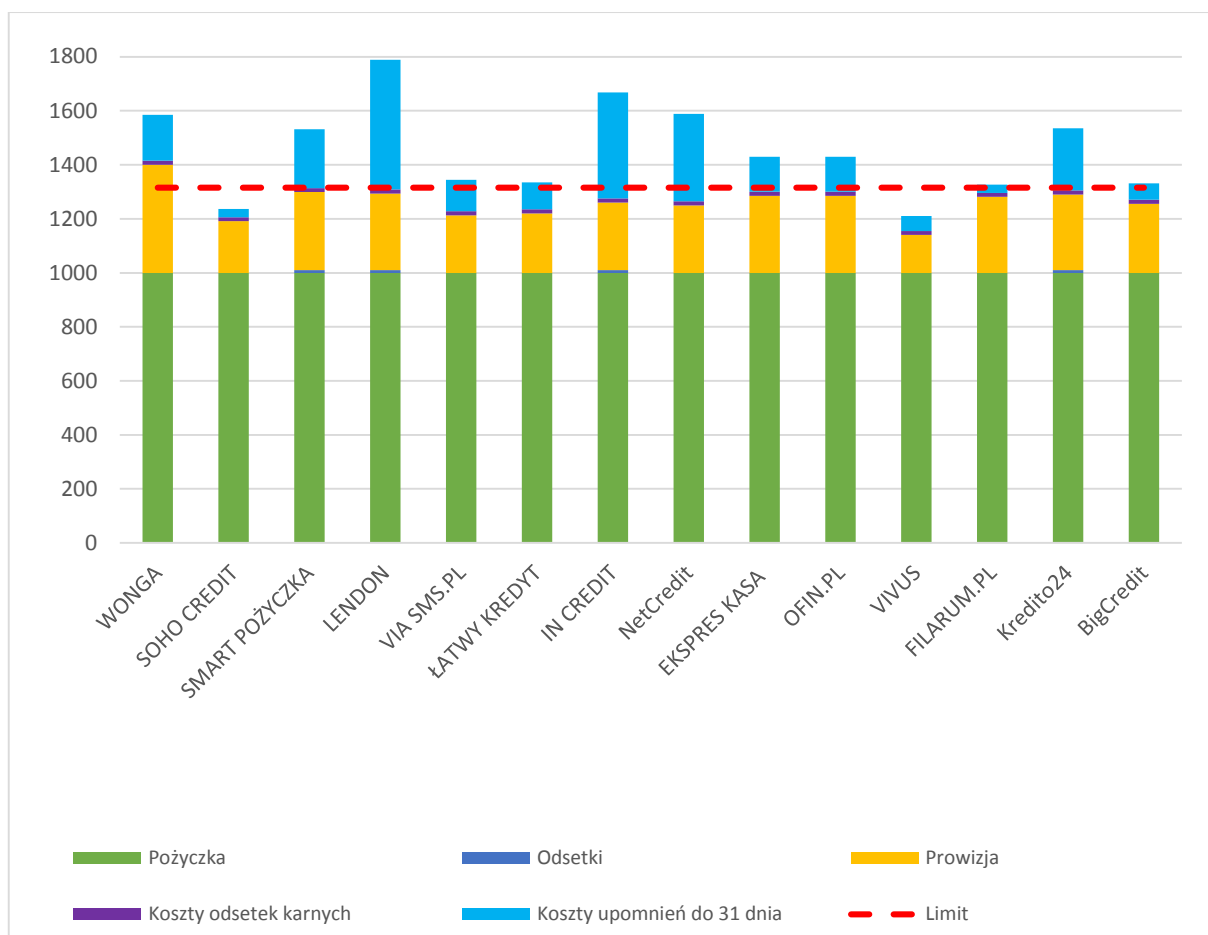
Wykres nr 2 Pożyczka 1.000 zł na 30 dni, przedłużona 3-krotnie po 30 dni.

Jak wynika z wykresu nr 2, koszty pożyczki, w przypadku przedłużenia terminu spłaty przez konsumenta jedynie trzykrotnie, jest ogromny. W niektórych przypadkach przewyższa albo zbliża się wartością do kwoty udzielonego kapitału. Jedynie w przypadku pięciu umów koszty takiej operacji dla konsumenta byłyby mniejsze niż 1.000 zł, w tym również te dwie umowy, których przedłużenia można dokonać jedynie dwukrotnie. Najwyższy koszt pożyczki poniesie konsument w przypadku pożyczki WONGA.COM – 1.400 zł, SMART POŻYCZKA 1.255,44 zł, NET CREDIT Twój drugi portfel – 1.375 zł oraz KREDITO24.PL – 1.279,44 zł. Średnia wartość kosztu pożyczki to 1.070 zł. Średnia wartość kosztu pożyczki to 1.070 zł.

Projekt ustawy zakłada również ograniczenie kosztów pożyczki w przypadku odroczenia spłaty zadłużenia wynikającego z umowy o kredyt w okresie 120 dni. W takim wypadku projekt ustawy zakłada, że całkowitą kwotą kredytu stanowi kwota udzielonego i wypłaconego kredytu, którego spłata następnie została odroczone oraz do pozaodsetkowych kosztów kredytu dolicza się wszystkie koszty i opłaty związane z wydłużeniem okresu kredytowania, które kredytobiorca jest obowiązany ponieść w związku z odroczeniem spłaty, naliczone w okresie 120 dni. Wyliczyliśmy dla założonej przez nas kwoty pożyczki 1.000 zł udzielanej na 30 dni i przedłużonej przez konsumenta trzykrotnie, jaki byłby limit pozaodsetkowych kosztów kredytu zgodnie z założeniami projektu ustawy. Na wykresie nr 2 linia pozioma przedstawia maksymalny koszt pożyczki przy przedłużeniu spłaty pożyczki przez 90 dni (limit pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz odsetek maksymalnych), gdyby proponowane projektem rozwiązania funkcjonowałyby już dziś. Jak widać wszystkie badane pożyczki przekroczyłyby ten limit znacząco, niektóre nawet czterokrotnie.

### 3.4. Analiza kosztów związanych z opóźnieniem zapłaty

Na kolejnym wykresie (wykres nr 3) prezentujemy koszty dla pożyczki 1.000zł udzielonej na 30 dni w sytuacji, gdy konsument opóźni się z jej spłatą przez 31 dni, nie korzystając z przedłużenia terminu spłaty. Na przedstawione koszty, jakie musi ponieść konsument w takiej sytuacji, składają się koszty pożyczki (jak na wykresie nr 1) oraz koszty związane z opóźnieniem w spłacie. Na te ostatnie składają się koszty odsetek karnych naliczane w przypadku każdej pożyczki, koszty ubezpieczenia (w przypadku pożyczek NET CREDIT Twój drugi portfel i INCREDIT naliczane za każdy dzień opóźnienia) oraz koszty czynności windykacyjnych i upominawczych. Przyjęliśmy w badaniu maksymalny koszt czynności windykacyjnych ze wszystkimi limitami, o ile wynikają one z umowy, np. limit maksymalnego kosztu za czynności windykacyjne, jaki może być naliczony, lub ograniczenia ilościowe w założonym terminie opóźnienia. W przypadku BIG KREDIT – Przyjazna pożyczka koszty czynności upominawczych i windykacyjnych zostały ustalone telefonicznie na infolinii pożyczkodawcy, z uwagi na fakt nieujawniania wysokości tych opłat.

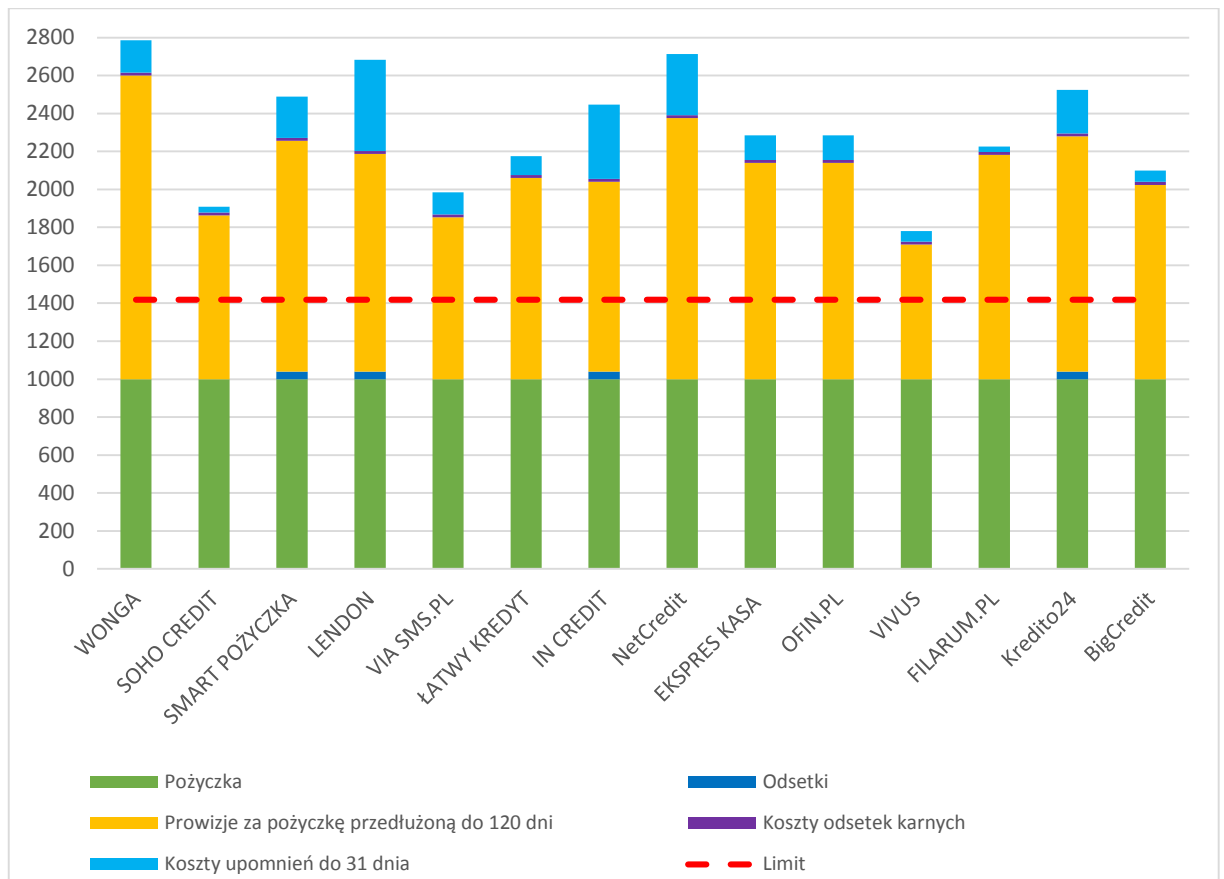


Wykres nr 3 Pożyczka 1.000 zł na 30 dni, przeterminowana 31 dni wraz z kosztami opomnień

Jak wynika z przeprowadzonej analizy kosztów związanych z opóźnieniem w spłacie, mogą one sięgać nawet 48% kwoty kredytu. Najwyższe koszty opóźnienia w spłacie poniesie konsument w przypadku pożyczki LENDON.PL – 490,19 zł, INCREDIT – 402,89 zł, NET CREDIT Twój drugi portfel – 333,20 zł, KREDITO24.PL – 240,19 zł. Średnia wartość kosztu związanego z opóźnieniem o 31 dni spłaty pożyczki 1.000 zł wynosi – 186,27 zł.

Na wykresie nr 3 linia pozioma przedstawia maksymalny koszt pożyczki (limit pozaodsetkowych kosztów kredytu, odsetek maksymalnych oraz maksymalnych odsetek za opóźnienie), zgodnie z propozycjami projektu ustawy. Jedynie dwie pożyczki mieściłyby się w projektowanych limitach kosztowych (VIVUS.PL Pieniądze współczesnych ludzi oraz SOHO CREDIT). Nieznacznie przewyższają ten limit koszty pożyczek (ŁATWY KREDYT.PL Kredyt Konsumentcki, VIA SMS.PL- Szybka pożyczka, FILARUM.PL i BIG KREDIT Przyjazna pożyczka). Koszt pozostałych pożyczek musiałby być znacznie obniżony.

Na koniec jako ciekawostka zestawienie kosztów, jakie musiałby ponieść konsument dla pożyczki 1.000 zł udzielonej na 30 dni, prolongowanej przez konsumenta trzykrotnie oraz opóźnionej 31 dni wraz z kosztami czynności windykacyjnych i upominawczych.



Wykres nr 4 Pożyczka 1.000 zł na 30 dni, przedłużona 3 razy po 30 dni oraz przeterminowana 31 dni wraz z kosztami upomnień

Jak wynika z przedstawionego zestawienia, w przypadku prolongowania terminu spłaty pożyczki o 90 dni oraz opóźnienia w spłacie kwoty pożyczki o 31 dni, konsument musi się liczyć z kosztem dwa a nawet dwa i pół razy większym niż kwota udzielonej pożyczki.



## Rozdział 4. Wnioski końcowe oraz praktyczne wskazówki dla konsumentów

Przeprowadzone przez Federację Konsumentów badanie wykazało, że zawarcie umowy pożyczki tzw. chwilówki, wiąże się dla konsumenta z pewnymi niebezpieczeństwami. Zastrzeżenia Federacji Konsumentów wynikające z analizy badanych wzorców dotyczą nie tylko niezgodności postanowień wzorców z przepisami prawa czy możliwości wprowadzenia konsumenta w błąd poprzez błędne wskazywanie informacji lub jej brak, ale również pewnych zagadnień o charakterze ogólnym.

Ponieważ rynek pożyczek krótkoterminowych rozwija się bardzo dynamicznie, a także konsumenci z różnych powodów coraz częściej korzystają z tego typu produktów, niezmiernie ważne jest, aby konsumenci wiedzieli więcej, czego mogą wymagać i oczekiwać od takiego produktu. Poziom wiedzy na temat produktów finansowych, często nie z winy konsumentów, co pokazuje przeprowadzona przez Federację Konsumentów analiza często skomplikowanych lub absurdalnie niezrozumiałych, ale obszernych wzorców umownych, jest niesatysfakcjonujący. Dodatkowo trzeba też mieć na uwadze, że konsument zawsze będzie słabszą stroną umowy, dlatego to na organach nadzoru, organizacjach, których celem działania jest ochrona praw konsumentów, rzecznikach konsumentów oraz ustawodawcy ciąży obowiązek wzmocnienia poziomu ochrony konsumenta.

Przeprowadzone badanie 14 wzorców pochodzących z 14 różnych serwisów internetowych, 12 podmiotów oferujących pożyczki krótkoterminowe do 30 dni, tzw. chwilówki wykazało, że oferowane konsumentom umowy i inne dokumenty zawierają wiele uchybień. Do najpoważniejszych należy zakwalifikować wszelkie zastrzeżenia dotyczące niezgodności badanych wzorców z ustawą o kredycie konsumenckim. Brak prawidłowej informacji o kosztach pożyczki, RRSO, całkowitym koszcie kredytu, zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i w umowie, uniemożliwiają konsumentowi podjęcie świadomej decyzji o zawarciu umowy. Jeżeli dodamy do tych wszystkich zastrzeżeń skomplikowaną procedurę zawierania umów pożyczek „chwilówek”, obszerność dokumentów (nawet do około 50 stron), z którymi musi się konsument zapoznać przed zawarciem umowy, nieprecyzyjne terminy i definicje we wzorcach, czasem sprzeczne informacje wynikające z różnych dokumentów oraz nieprzejrzystość wzorców może okazać się, że konsument nie zrozumie ciężących na nim obowiązków i przysługujących mu uprawnień. Wielu przedsiębiorców nie przekazuje konsumentowi formularza informacyjnego przed zawarciem umowy, choć w ocenie Federacji Konsumentów, przy zawieraniu umowy pożyczki przez Internet jest to możliwe i konsument zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim powinien taki formularz otrzymać. W kilku badanych wzorcach konsument otrzymywał nieprawidłowe informacje w zakresie przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy czy wcześniejszej spłaty pożyczki.

W badanych wzorcach, w ocenie Federacji Konsumentów, znajduje się również wiele niedozwolonych postanowień umownych, które albo już są tożsame z wpisanymi do rejestru postanowień abuzywnych, albo mogą być za takie uznane. W tym zakresie najbardziej dotkliwe dla konsumenta są postanowienia dotyczące opłat windykacyjnych

i upominawczych. W dalszym ciągu pożyczkodawcy zawyżają koszt czynności związanych z wezwaniem konsumenta do spłaty zadłużenia w stosunku do rzeczywiście poniesionych nakładów i kosztów. Nie jest zasadne, aby opłata za takie samo wezwanie do zapłaty kosztowała inaczej w 7, 15 czy 30 dniu opóźnienia zapłaty, sięgając od 15 zł do 150 zł za wezwanie pisemne. Czasem wysokość opłaty zależna jest od kwoty udzielonej pożyczki .

W badanych wzorcach pożyczkodawcy przyznają sobie również zbyt szerokie uprawnienia w zakresie zmiany wzorca w trakcie jego obowiązywania, w tym także tabeli kosztów oraz wypowiedzenia umowy. Ponieważ w zdecydowanej większości przypadków konsument, decydując się złożyć wniosek o pożyczkę, zawiera umowę ramową na czas nieokreślony, na podstawie której będzie mógł wielokrotnie wnioskować o pożyczkę, zbyt ogólne przesłanki zmiany umowy czy regulaminu do niej oraz kosztów mogą wpływać negatywnie na jego interesy. Umowa ramowa, w którą „ubierany jest konsument” chcący jedynie pożyczyć na krótko niewielką kwotę, ma jeszcze kilka negatywnych aspektów. Przede wszystkim umowę ramową trzeba wypowiedzieć, czego konsumenci nie zawsze są świadomi. Nie wystarcza tutaj terminowa spłata pożyczki. Umowa ramowa na czas nieokreślony będzie obowiązywała do momentu jej rozwiązania lub wypowiedzenia, a w tym czasie pożyczkodawca chociażby przetwarza dane osobowe konsumenta lub może kierować do niego kolejne oferty. A warto podkreślić, że zasady gromadzenia i pozyskiwania zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz wyrażenia przez konsumenta zgody na pozyskanie i przekazywanie informacji gospodarczej do biur informacji gospodarczych oraz biura informacji kredytowej także budzą wątpliwości Federacji Konsumentów. Ponadto wielu pożyczkodawców oferuje konsumentowi pierwszą pożyczkę na warunkach promocyjnych – za darmo. Zachęcany reklamą pożyczkobiorca, w „gratisie”, otrzymuje bezterminową umowę ramową. A to nie jedyne niebezpieczeństwo promocji 0 zł. Brak spłaty w terminie pożyczki promocyjnej albo chęć przedłużenia terminu jej spłaty spowoduje naliczenie kosztów i opłat wynikających z umowy ramowej, jak dla pożyczki niepromocyjnej. Kosztów niemałych, jak wynika z analizy kosztów ocenianych umów.

W ocenie Federacji Konsumentów nierzeczywista jest także reklamowana przez pożyczkodawców możliwość udzielenia pożyczki w słynne „15 min”, z kilku powodów. Po pierwsze konsument powinien się przed zawarciem umowy zapoznać z wieloma dokumentami. Umowa ramowa (ewentualnie umowa pożyczki), regulamin udzielania pożyczek, regulamin świadczeni usług droga elektroniczną, polityka prywatności, tabele kosztów, formularz informacyjny. Dokumenty te bywają bardzo obszerne, nawet do 50 stron. Nie wydaje się zatem możliwe, aby w tak krótkim czasie konsument był w stanie zapoznać się z treścią tych dokumentów. Poza tym pożyczkobiorca, aby uzyskać pożyczkę, musi dokonać przelewu opłaty rejestracyjnej, co również zajmuje chwilę. Ale to nie wszystko. Pożyczkodawcy sami w umowach zastrzegają, że wypłata pożyczki może nastąpić w terminie (różnie) od 1 nawet do 7 dni od zaakceptowania wniosku. Natomiast termin na akceptację wniosku nie jest już wskazywany. Poza tym pożyczkodawcy informują w umowie, że przed zaakceptowaniem wniosku będą weryfikować dane podane przez konsumenta, jego zdolność kredytową, składane oświadczenia etc. Obiektywnie zatem „pożyczka w 15 min” jest wysoce nieprawdopodobna.

Niezmiernie ważna dla konsumenta jest informacja o wynikach badania w zakresie kosztów umowy pożyczki tzw. chwilówki. W badanych wzorcach koszty związane z zawarciem umowy pożyczki można zasadniczo podzielić na trzy grupy: koszty związane z udzieleniem pożyczki, koszty związane prolongowaniem spłaty oraz koszty związane z opóźnieniem w spłacie zobowiązań wynikających z zawartej umowy pożyczki. Przeprowadzona przez nas analiza kosztów związanych z udzieleniem pożyczki w wysokości 1.000 zł na 30 dni, kosztów związanych z trzykrotnym przedłużeniem terminu spłaty takiej pożyczki o 30 dni oraz kosztów wynikających z opóźnienia w spłacie tej pożyczki o 31 dni prowadzi do wniosku, że pożyczki krótkoterminowe tzw. chwilówki są bardzo droгим produktem. Co ciekawe, zarówno odsetki nominalne, o ile są naliczane, oraz odsetki karne stanowią marginalną część kosztów pożyczki. Podstawowym natomiast wynagrodzeniem pożyczkodawców z tytułu zawartej umowy pożyczki jest prowizja za jej udzielenie, sięgająca nawet 40% kwoty udzielonej pożyczki. Średnia wartość prowizji to 258,86 zł czyli około 26%. Bardzo kosztowne dla konsumenta jest również przedłużanie terminu spłaty. W przypadku prolongowania terminu spłaty przez konsumenta jedynie trzykrotnie koszt pożyczki przewyższa albo zbliża się wartością do kwoty udzielonego kapitału. W takim przypadku średnia wartość kosztu pożyczki to 1.070 zł, ale w niektórych umowach sięga on nawet 140% wartości kapitału.

Bardzo wysokie okazały się koszty, jakie musi ponieść konsument w związku z opóźnieniem w spłacie pożyczki o 31 dni. Koszt czynności windykacyjnych i upominawczych, odsetek karnych oraz w przypadku dwóch wzorców koszt ubezpieczenia może sięgać nawet 48% kwoty kredytu. Średnia wartość kosztu związanego z opóźnieniem o 31 dni spłaty pożyczki 1.000 zł wynosi – 186,27 zł.

Wydaje się zatem zasadne przyjęcie wniosku, że regulacja ustawowa w zakresie wprowadzenia limitów kosztu pożyczki jest niezbędna. Zarówno w zakresie maksymalnego wprowadzenia limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu, jak i ograniczenia kosztów pożyczki w przypadku odroczenia spłaty zadłużenia wynikającego z umowy czy spłaty pożyczki kolejną pożyczką (rolowanie pożyczek) w okresie 120 dni. Z uwagi na bardzo wysoki koszt związany z opóźnieniem konsumenta w spłacie zasadne jest również wprowadzenie ustawowego ograniczenia i w tym zakresie.

Konsument przed zawarciem umowy pożyczki tzw. chwilówki powinien przede wszystkim rozważyć koszt tego produktu i związane z tym ryzyko. Na pewno nie jest to produkt bezpieczny dla konsumenta, który nie będzie w stanie spłacić udzielonej pożyczki w ustalonym terminie spłaty. Koszty przedłużenia terminu spłaty, jak również koszty opóźnienia w spłacie pożyczki są bardzo wysokie. Z pewnością „chwilówka” nie jest właściwym rozwiązaniem dla konsumenta, który ma problemy z regularnym płaceniem zobowiązań. Korzystanie z takiego produktu może jedynie pogorszyć już trudną sytuację konsumenta.