



Raport z badania Federacji Konsumentów
Pożyczki – chwilówki na podstawie analizy wybranych
wzorców umownych

Warszawa, 2013 r.

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1. Czym jest pożyczka typu „chwilówka”? Kto jej udziela? – charakterystyka branży

Rozdział 2. Charakter umowy oraz forma zawarcia umowy

Rozdział 3. Koszty związane z umową pożyczki „chwilówki” w ocenianych wzorcach

Rozdział 4. Niezgodność ocenianych wzorców z przepisami prawa. Inne naruszenia

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

4.2. Niedozwolone postanowienia umowne

4.3. Inne naruszenia. Dodatkowe uwagi

Rozdział 5. Wnioski końcowe oraz praktyczne wskazówki dla konsumentów

Wstęp

Celem niniejszego raportu jest zaprezentowanie wyników analizy wybranych wzorców umownych pożyczek tzw. „chwilówek”. Wspomniane badanie miało za zadanie uchwycenie pewnych tendencji utrzymujących się na rynku podmiotów oferujących krótkoterminowe pożyczki oraz uświadomienie konsumentów zainteresowanych nabyciem tego typu produktów.

Impulsem do przygotowania raportu była dynamicznie zwiększająca się w ostatnich miesiącach liczba zapytań dotyczących działalności podmiotów oferujących „chwilówki” oraz zwiększone zainteresowanie konsumentów tego typu ofertą. W ocenie Federacji Konsumentów wpływ na taki stan rzeczy ma kilka czynników, z których najistotniejszymi są rosnąca liczba podmiotów oferujących tego typu produkty, zintensyfikowane działania reklamowe tych firm oraz wzrost zainteresowania konsumentów uwarunkowany rosnącym zadłużeniem gospodarstw domowych, jak również – związana z tym zagadnieniem – mniejsza dostępność produktów kredytowych oferowanych przez podmioty bankowe.

Nie bez znaczenia pozostaje także postępująca informatyzacja społeczeństwa oraz rozwój rynku usług telekomunikacyjnych. Większość pożyczek „chwilówek” oferowana jest właśnie za pośrednictwem Internetu czy telefonu. Powszechność tego kanału dostępu, intensywne działania reklamowe oraz fakt, że konsumenci są zainteresowani uzyskaniem pożyczki szybko, bez zbędnych formalności oraz dokładnego badania ich zdolności kredytowej powoduje i będzie powodować wzrost liczby zawieranych umów pożyczki typu „chwilówka”.

Federacja Konsumentów postanowiła przeanalizować wybrane, naszym zdaniem reprezentatywne dla branży, wzorce umów pożyczki krótkoterminowej tzw. „chwilówki”. Za kryterium wyboru przyjęliśmy liczbę zapytań otrzymywanych od konsumentów w stosunku do danego pożyczkodawcy oraz obiektywny poziom zintensyfikowania działań reklamowych (powszechnie dostępna reklama w różnego rodzaju mediach – prasa, telewizja, Internet, ogłoszenia). Wyselekcjonowane wzorce umów zostały poddane dokładnej analizie

przeprowadzonej przez zespół prawników Federacji Konsumentów. Badanie dotyczyło zgodności zapisów umowy oraz dokumentów dodatkowych, jak: regulaminy, ogólne warunki, oświadczenia tabeli opłat i prowizji, z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami. Ocenie podlegały także mechanizmy naliczania kosztów danej pożyczki oraz – pod pewnym względem – praktyki związane ze sposobem i formą zawierania umowy.

W pierwszym rozdziale raportu wyjaśnione zostały podstawowe pojęcia związane z przedmiotem analizy, takie jak „chwilówka” czy „parabank”. Ponadto zamieściliśmy tam krótką charakterystykę branży. Drugi rozdział został poświęcony opłatom ponoszonym przez konsumentów w związku z zawieranymi umowami. Szczegółowo omówione zostały nie tylko oprocentowanie oraz prowizje pobierane za udzielenie pożyczki, lecz również opłaty naliczane w związku z przedłużeniem okresu spłaty, zwłoką w zwrocie pożyczki itp. Kolejna część opracowania została poświęcona naruszeniom dokonywanym przez pożyczkodawców. Rozdział został podzielony na dwie części. Pierwsza dotyczy znalezionych w analizowanych wzorcach umownych naruszeń przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim¹. Szczególnie dużo miejsca poświęciliśmy tu na ocenę wypełnienia obowiązków informacyjnych przez przedsiębiorców. Druga część rozdziału ma na celu omówienie zapisów wzorców umownych, które w ocenie Federacji Konsumentów stanowią lub mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne) zgodnie z hipotezą art. 385¹ ust. 1 Kodeksu cywilnego², dalej „k.c.”.

Czwarty rozdział traktuje o innego rodzaju naruszeniach. Ta część opracowania poświęcona została polityce prywatności oraz zasadom ochrony danych osobowych konsumentów, stosowanych przez firmy oferujące oceniane wzorce.

Część końcowa raportu została poświęcona przedstawieniu wniosków wynikających z raportu oraz kryteriów, jakimi powinien kierować się konsument, dokonując wyboru konkretnego kredytu czy pożyczki. W tej części pracy zawarliśmy wskazówki, które pozwolą konsumentom rozsądnie i świadomie zaciągać zobowiązania finansowe.

¹ Dz.U. z 2011 r., NR 126, poz.715 z późn. zm.

² Dz.U. z 1964 r., NR .16, poz.93 z późn. zm.

Rozdział 1. Czym jest pożyczka typu „chwilówka”? Kto ich udziela? – krótka charakterystyka branży

W obowiązujących przepisach prawa próżno szukać definicji pożyczki krótkoterminowej zwanej potocznie „chwilówką”. Przyjmuje się, że tzw. „chwilówka” dotyczy umowy pożyczki, której spłata następuje w krótkim okresie czasu, zazwyczaj do 30 dni od momentu zawarcia umowy. W ramach ocenianych przez Federację Konsumentów wzorców umów spłata pożyczki mogła nastąpić nawet do 45 dni w zależności od decyzji wnioskującego o pożyczkę. W tym miejscu należy dodać, iż do „chwilówek” zaliczamy również pożyczki, które pierwotnie zostały zawarte na okres do 30 dni, ale wskutek przewidzianego zapisami umowy wniosku konsumenta czas ich spłaty został przedłużony oczywiście w zamian za stosowną opłatę.

Większość oferowanych na rynku umów pożyczek „chwilówek” są umowami należy do umów o kredyt konsumencki. 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, dalej „u.k.k.”. Zgodnie z art. 3 u.k.k. kredyt konsumencki to kredyt w wysokości nie przekraczającej 255 550 złotych, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielania konsumentowi. W świetle powyższej definicji, należy przyjąć, że do zdecydowanej większości ocenianych umów pożyczek „chwilówek” oferowanych konsumentom będą miały zastosowanie wymagania u.k.k. Jak było wspomniane we wstępie, ocenie zgodności badanych wzorców umowy ze wspomnianą ustawą, Federacja Konsumentów poświęciła 3 rozdział niniejszego opracowania.

„Chwilówki” mogą być zawierane w sposób bezpośredni, np. w lokalu przedsiębiorcy, ale także na odległość przy wykorzystaniu formularza wniosku na stronie internetowej przedsiębiorcy lub telefonicznych komunikatów głosowych czy wiadomości sms. Wydaje się, iż właśnie możliwość złożenia wniosku o pożyczkę drogą internetową, bez konieczności wychodzenia z domu, może dla wielu konsumentów przesądzać o atrakcyjności tego typu produktów.

Krąg podmiotów uprawnionych do udzielania „chwilówek” nie jest ściśle określony. Mogą być one udzielane zatem zarówno przez banki, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, jak i podmioty pozabankowe tzw. „parabanki”. W tym miejscu należy dodać, iż pojęcie „parabank” może być rozumiane dwojako. Węższa definicja zalicza do tej grupy jedynie podmioty gromadzące depozyty od indywidualnych klientów bez stosownego zezwolenia (w tym rozumieniu „parabankiem” była np. spółka Amber Gold). W rozumieniu szerszym za „parabank” uważa się przedsiębiorcę innego niż bank lub SKOK zajmującego się w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej udzielaniem pożyczek. Dla potrzeb niniejszego raportu przyjęliśmy szerszą definicję pojęcia „parabank”. „Parabanki” w przeciwieństwie do dwóch pozostałych kategorii podmiotów nie są objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Ponadto działalność przez nie prowadzona nie jest działalnością regulowaną, to znaczy, że „parabanki”, aby udzielać pożyczek, nie muszą spełniać szczególnych warunków określonych w odrębnych ustawach i mogą prowadzić działalność w dowolnej formie, np.: osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

W praktyce można zauważyć, iż pożyczki krótkoterminowe stanowią domenę głównie podmiotów pozabankowych. Banki i SKOK-i z reguły udostępniają środki finansowe na okres do 30 dni jedynie za pośrednictwem produktów, takich jak karta kredytowa czy limit w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym. Z tego względu Federacja Konsumentów ograniczyła swoją analizę jedynie do wzorców umów pożyczki zawieranych pomiędzy konsumentami a „parabankami”.

Z doświadczenia Federacji Konsumentów wynika, że „chwilówkami” zainteresowane są przede wszystkim osoby, które mają problem z uzyskaniem kredytu w banku ze względu na ograniczoną zdolność kredytową oraz te, które nie chcą wiązać się umową na zbyt długi czas. Szybka możliwość otrzymania gotówki, przy dość pobieżnej ocenie zdolności kredytowej konsumenta oraz kosztowność tego typu produktów znacząco zwiększa ryzyko pogorszenia się sytuacji finansowej konsumenta.

Rozdział 2. Charakter umowy oraz forma zawarcia umowy

Większość ocenianych przez Federację Konsumentów wzorców umownych (5 z 6) stanowi umowę ramową udzielenia pożyczki bądź umowę pożyczki odnawialnej, w ramach której konsument może wielokrotnie wnioskować o przyznanie pożyczki w obrębie z góry ustalonego limitu. Umowy te zawierane są na czas nieokreślony, czego konsumenci, jak wynika z doświadczenia Federacji Konsumentów, nie są świadomi. Do zawarcia umowy dochodzi za pomocą środków porozumiewania się na odległość, zazwyczaj poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie internetowej firmy, telefonicznie lub za pomocą wiadomości tekstowej SMS. Podobna forma ma zastosowanie do wniosków o udzielenie kolejnych kwot pożyczki.

Jeden z ocenianych wzorców dotyczył zawarcia umowy w lokalu przedsiębiorstwa oraz stanowił zwykłą pożyczkę gotówkową, nie mającą charakteru pożyczki odnawialnej.

Rozdział 3. Koszty związane z umową pożyczki „chwilówki” w ocenianych wzorcach

Konsumenci, szczególnie ci zmuszeni trudną sytuacją finansową, wybierając pożyczkodawcę i produkt finansowy, często podejmują decyzje, kierując się jedynie tym, jaką mają szansę uzyskania pozytywnego rozpatrzenia wniosku o pożyczkę lub tym, jak szybko są w stanie otrzymać gotówkę na swoje konto. Nagła finansowa potrzeba może niestety przysłonić zainteresowanym to, ile przyjdzie im zapłacić za pieniądze otrzymane „w kilka minut”.

„Parabanki”, udzielając pożyczek osobom o niższej zdolności kredytowej, ponoszą większe ryzyko, aniżeli podmioty pożyczające klientom o stabilnych dochodach. Ryzyko to, zgodnie z zasadami prowadzenia działalności gospodarczej, musi być zrekompensowane wyższymi opłatami, które ostatecznie ponosi konsument.

W odniesieniu do „chwilówek” dodatkowe znaczenie ma krótki czas, na jaki zawierane są umowy pojedynczych pożyczek. Szybki pieniądz w tym wypadku jest relatywnie bardzo droгим pieniądzem, co znalazło potwierdzenie w analizowanych przez Federację Konsumentów wzorcach umownych.

Zanim przejdziemy do umówienia kosztów w analizowanych przez nas wzorcach umownych, warto omówić pokrótce podstawowe pojęcia związane z kosztami kredytu. Do najczęściej spotykanych kosztów pożyczek zalicza się odsetki, prowizje, koszty zabezpieczenia oraz opłaty za nieterminową spłatę długu. Same odsetki są wyrażone nominalną stopą oprocentowania. Przykładowo, jeżeli zaciągniemy pożyczkę w wysokości 1 000 zł, a nominalna stopa oprocentowania wynosi 13 %, oznacza to, że w ciągu roku trwania umowy będziemy musieli zapłacić 130 złotych odsetek. Nominalna stopa oprocentowania z reguły nie jest dobrym kryterium oceny kosztów pożyczki. Niekiedy zdarza się, że odsetki stanowią jedynie mały ułamek całkowitego kosztu kredytu lub, jak ma to miejsce w wielu umowach pożyczek „chwilówek”, przedsiębiorca rezygnuje w ogóle z naliczania odsetek, nakładając w zamian na konsumenta inne, często znacznie wyższe, koszty. W takiej sytuacji bardziej miarodajnym wskaźnikiem oceny kosztów kredytu jest rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO). Zgodnie z definicją znajdującą się w u.k.k. RRSO jest to całkowity koszt kredytu (suma wszelkich kosztów, jakie musi ponieść konsument w związku z umową o kredyt np.: odsetek, prowizji, opłat), wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym.

Większość analizowanych przez nas umów nie przewidywała pobierania odsetek nominalnych w przypadku spłaty pożyczki w terminie przewidzianym w umowie. Brak ten wszyscy badani pożyczkodawcy „odrobili” z nawiązką poprzez nałożenie na konsumentów bardzo wysokich prowizji za udzielenie pożyczki. Prowizje te w zależności od długości okresu, na jaki udzielana była pożyczka, i wysokości kwoty kredytu wahały się od 10 % do 40 % wartości pożyczanego kapitału. Pożyczając 2000 zł na okres miesiąca przy prowizji w wysokości 40% wartości otrzymanej pożyczki, konsument będzie zmuszony oddać pożyczkodawcy 2 800 zł. Dla porównania, gdyby od pożyczonej kwoty 2000 zł, w ciągu miesiąca odsetki nominalne wynosiłyby 800 zł, oznaczałoby to, że nominalna stopa oprocentowania tej pożyczki jest na poziomie około 480 %. Zgodnie z art. 359 § 2¹ k.c. najwyższe dopuszczalne prawem odsetki (odsetki maksymalne) wynoszą na dzień sporządzania niniejszego raportu 16 % w skali roku. Z tego właśnie względu pożyczkodawcy w umowach „chwilówkach” decydują się na pobieranie należnego im wynagrodzenia w formie wysokich prowizji, a nie ograniczonego prawem nominalnego oprocentowania. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO) w analizowanych umowach odzwierciedlała bardzo wysokie koszty „chwilówek”. W większości badanych umów wynosiła

ona od kilkuset procent do kilku tysięcy procent (w jednym wypadku RRSO wyniosła jednak ponad 30 000 %).

W kilku ocenianych wzorcach umownych wysokość prowizji wzrastała niemal proporcjonalnie do wysokości kwoty udzielanej pożyczki oraz do czasu, na jaki została udzielona. Taki sposób naliczania należności dla pożyczkodawcy bardzo przypomina sposób naliczania odsetek, których wysokość jest uzależniona od czasu trwania umowy oraz wartości pożyczanego kapitału. Wysokość prowizji uzależniona od wysokości pożyczanego kapitału oraz okresu, na jaki jest pożyczany, może stanowić w ocenie Federacji Konsumentów próbę obejścia przepisów ustawy antylichwiarskiej, wprowadzającej do kodeksu cywilnego ograniczenie naliczania odsetek w stosunkach umownych na poziomie czterokrotności stopy lombardowej ogłaszanej przez NBP w skali roku.

W dwóch badanych wzorcach poza pobieraniem bardzo wysokiej prowizji pożyczkodawca naliczał odsetki. W jednym przypadku oprocentowanie nominalne pożyczki wynosiło 5 % w skali roku, w drugim oprocentowanie ustalone zostało w wysokości 15 % lub czterokrotność stopy lombardowej NBP. Z kolei w innym ocenianym wzorcu, pomimo ustanowienia dość niskiego oprocentowania nominalnego, nałożony został na konsumenta obowiązek ustanowienia zabezpieczenia w formie odpłatnego poręczenia innego przedsiębiorstwa wskazanego przez pożyczkodawcę. Koszt ustanowienia zabezpieczenia stanowił blisko $\frac{1}{4}$ wartości pożyczonego kapitału.

Oprocentowanie i prowizja za udzielenie pożyczki to nie jedyne koszty, z którymi musi liczyć się konsument przy zawarciu umowy pożyczki „chwilówki”. Większość ocenianych wzorców przewiduje opłaty związane z przedłużeniem okresu spłaty pożyczki, przy czym rozróżniane są zazwyczaj dwa warianty: wniosek o przedłużenie terminu spłaty składany przed upływem okresu spłaty pożyczki oraz wniosek o przedłużenie składany po upływie okresu spłaty. Wysokość tych opłat w ocenianych wzorcach wynosiła na ogół od kilkunastu do kilkudziesięciu procent wartości pożyczonego kapitału lub kształtowała się na poziomie takim samym jak prowizja za udzielenie pożyczki. Przyjmijmy, że konsument pożyczył kwotę 2 000 zł na okres miesiąca. Prowizja za udzielenie pożyczki wynosi 25 % kwoty udzielonej pożyczki, czyli 500 zł. W wyniku trudnej sytuacji konsument składa wniosek o przedłużenie

umowy na kolejny miesiąc. za który musi zapłacić opłatę w wysokości 25 %, czyli kolejne 500 zł. Kwota, jaką konsument będzie zmuszony oddać po dwóch miesiącach, wyniesie już 3 000 zł.

Dodatkowym zagrożeniem dla kieszeni pożyczkobiorców są opłaty windykacyjne. We wszystkich ocenianych wzorcach pożyczkodawca przewidywał naliczanie opłat za czynności windykacyjne. Wysokość tych opłat w ocenie Federacji Konsumentów ustalana jest w oderwaniu od rzeczywistych kosztów związanych z czynnościami windykacyjnymi. Przykładowo koszty pisemnego wezwania sporządzonego z reguły na standardowym wzorcu określone są na poziomie od 10 - 55 zł, koszty pojedynczego wezwania wiadomością SMS od 2 - 15 zł, koszty wezwania za pomocą wiadomości elektronicznej e-mail od 2 - 10 zł. Jedna z firm naliczała opłatę w wysokości 35 zł za wezwanie telefoniczne. Co więcej, dość powszechną praktyką jest uzależnianie kosztów tych samych działań windykacyjnych od okresu, który minął od powstania zaległości (np. za ten sam monit po dwóch tygodniach zapłacimy więcej, aniżeli po tygodniu). Naliczanie opłat za wezwanie do zapłaty nie uwzględniających rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z czynnością windykacyjną narusza zakaz nakładania kar umownych dotyczących zobowiązań pieniężnych (o czym szerzej w dalszej części raportu). W niektórych ocenianych wzorcach pożyczkodawcy obok opłat za działania windykacyjne, które *de facto* pełnią funkcję kary umownej, przewiduje również możliwość naliczenia odsetek karnych w wysokości odsetek maksymalnych (czterokrotność stopy lombardowej NBP). Jedna z firm pożyczkowych w przypadku powstania zaległości obok odsetek maksymalnych nakłada na swoich klientów obowiązek zapłaty opłaty za nieterminową spłatę przez maksymalnie 60 dni w wysokości 0,5 % całej wypłaconej kwoty dzienne! Daje to 182,5% rocznie. Taki typ opłaty stanowi niedozwolone postanowienie umowne wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Duże zaniepokojenie Federacji Konsumentów budzą również zapisy niektórych badanych wzorców, które nie precyzują zakresu dopuszczalnych czynności windykacyjnych. Dotyczy to zarówno określenia, jakie czynności windykacyjne mogą zostać podjęte, jak i ich częstotliwości. Konsument, czytając umowę pożyczki, powinien mieć możliwość dokładnego zapoznania się z tym, jakie mogą być podjęte przeciwko niemu działania w przypadku

nieterminowej spłaty kwoty pożyczki oraz tego, jaki miałyby być ich dokładny koszt. W trzech ocenianych wzorcach przewidziano także możliwość przekazania czynności windykacyjnych podmiotom zewnętrznym. Z ocenianych wzorców trudno wywnioskować, czy koszt przekazania windykacji podmiotowi zewnętrznemu także obciąży konsumenta.

Niektóre podmioty w reklamie oferują udzielenie na warunkach promocyjnych pierwszej pożyczki bez pobierania żadnych opłat lub pobierają opłaty w wysokości zredukowanej. Oczywiście taka forma promocji, służąca przyciągnięciu klienta, jest dozwolona. Warto jednak zwrócić uwagę na to, że konsumenci decydujący się na skorzystanie z tego typu oferty promocyjnej, zawierają umowę pożyczki odnawialnej, a nie, jak część z nich mogłaby sądzić, umowę jednorazowej pożyczki. W związku z tym, jeżeli zdecydują się na zaciągnięcie kolejnego zobowiązania w ramach zawartej umowy, muszą liczyć się z tym, że będą im naliczane wszelkie przewidziane umową opłaty.

Podsumowując niniejszy rozdział, należy zwrócić uwagę, że zawarcie umowy pożyczki „chwilkówki” wiąże się zazwyczaj z obowiązkiem poniesienia bardzo dużych kosztów.

Rozdział 3. Niezgodność ocenianych wzorców z przepisami prawa. Inne naruszenia

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

Ustawa o kredycie konsumenckim nakłada na pożyczkodawców, w tym na „parabanki”, szereg obowiązków związanych z zawarciem umowy kredytu konsumenckiego, także na etapie przedkontraktowym. W szczególności dotyczy to szeroko rozbudowanego obowiązku informacyjnego. Konsument zarówno przed podpisaniem umowy, jak i w samej umowie powinien mieć dostarczone ściśle wymagane przez ustawę informacje dotyczące w szczególności kosztów kredytu, zasad spłaty pożyczki, odstąpienia od umowy czy wcześniejszej spłaty pożyczki. Ustawa przyznaje także konsumentowi różnego rodzaju szczególne uprawnienia. W praktyce niestety nader często zdarza się, że przedsiębiorcy nie czynią zadość wymaganiom ustawy. Mając powyższe na uwadze, Federacja Konsumentów przeanalizowała wybrane wzorce umowne pod kątem ich zgodności z przepisami ustawy.

Jednym z najważniejszych obowiązków nakładanych przez u.k.k. na przedsiębiorców wiąże się przekazaniem konsumentom odpowiednich informacji związanych z udzielaną pożyczką. Zgodnie z art. 13 ust 1 i 2 u.k.k. przed zawarciem umowy kredytu konsumenckiego pożyczkodawca powinien przekazać konsumentowi na trwałym nośniku następujące informacje:

- imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
- rodzaj kredytu;
- czas obowiązywania umowy;
- stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, która jest podstawą obliczenia tej zmiany; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- całkowitą kwotę kredytu;
- terminy i sposób wypłaty kredytu;
- rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta;

- zasady i terminy spłaty kredytu oraz w odpowiednich przypadkach (co należy rozumieć w wypadku, gdy kredytodawca zalicza wpłaty konsumenta w sposób inny niż standardowy, czyli spłata kapitału, odsetek, odsetek karnych, innych opłat i należności) kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy;
- informację dotyczącą obowiązku zawarcia umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia;
- w odpowiednich przypadkach (co należy rozumieć, wtedy kiedy są naliczane lub mają być naliczone) informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności odsetkach, opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
- informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- informację o skutkach braku płatności;
- w odpowiednich przypadkach informację o wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego;
- informację o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy;
- informację o prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za spłatę kredytu przed terminem oraz zasady jej ustalania;
- informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnej informacji na temat wyników przeprowadzonej weryfikacji w bazie danych w celu oceny ryzyka kredytowego;
- informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnego projektu umowy;
- w odpowiednich przypadkach informację o terminie, w którym kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest związany informacjami, które przekazał konsumentowi;
- w przypadku umowy o kredyt wiązany lub w formie odroczonej płatności opis i cenę towaru lub usługi;
- jeżeli zgodnie z postanowieniami umowy o kredyt płatności dokonywane przez konsumenta nie są niezwłocznie zaliczane do spłaty całkowitej kwoty kredytu, ale są wykorzystywane do zgromadzenia kapitału przez okresy i na zasadach określonych w umowie o kredyt lub w umowie dodatkowej, dodatkowo jasne i zwięzłe stwierdzenie, że taka

umowa o kredyt nie przewiduje gwarancji spłaty całkowitej kwoty kredytu wypłaconej na jej podstawie.

Większość tych informacji może być przekazana konsumentowi w postaci jednolitego formularza informacyjnego.

W przypadku umowy o kredyt konsumencki zawieranej na wniosek konsumenta na odległość, jeżeli środek porozumiewania się na odległość nie pozwala na przekazanie wszystkich wymienionych powyżej informacji, kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi te informacje niezwłocznie po zawarciu umowy o kredyt konsumencki na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego.

Natomiast w samej umowie kredytu konsumenckiego zgodnie z art. 30 u.k.k. powinny znajdować się następujące informacje:

- 1) imię, nazwisko i adres konsumenta oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
- 2) rodzaj kredytu;
- 3) czas obowiązywania umowy;
- 4) całkowitą kwotę kredytu;
- 5) terminy i sposób wypłaty kredytu;
- 6) stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia;
- 8) zasady i terminy spłaty kredytu, w szczególności kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, w tym informację o prawie, o którym mowa w art. 37 ust. 1;
- 9) zestawienie zawierające terminy i zasady płatności odsetek oraz wszelkich innych kosztów kredytu, w przypadku gdy kredytodawca lub pośrednik kredytowy udziela karencji w spłacie kredytu;

- 10) informację o innych kosztach, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- 11) roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- 12) skutki braku płatności;
- 13) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
- 14) sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje;
- 15) termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym;
- 16) prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- 17) informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za dokonanie spłaty kredytu przed terminem i zasady ustalenia wysokości tej prowizji;
- 18) informację o prawie, o którym mowa w art. 59 ust. 1;
- 19) warunki wypowiedzenia umowy;
- 20) informację o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, jeżeli takie prawo przysługuje konsumentowi;
- 21) wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.

Większość z analizowanych przez Federację Konsumentów wzorców umów nie zawierała wszystkich wymaganych art. 30 u.k.k. informacji. Przykładowo w przypadku wzorców umownych, w których koszty pożyczki ograniczały się jedynie do prowizji za udzielenie pożyczki, pominięto informację na temat stopy oprocentowania nominalnego. Pomimo tego, iż stopa ta we wspomnianych przypadkach wynosiła 0 %, to zgodnie z art. 30.ust. pkt 6 ustawy, niezależnie od wysokości oprocentowania, informacja na jego temat stanowi jeden z obligatoryjnych elementów umowy kredytu konsumenckiego. Powyższy brak ma znaczenie w szczególności w przypadku tych wzorców umownych, w których pożyczkodawca obciąża konsumenta kosztami odsetek w przypadku odstąpienia od umowy od dnia wypłaty pożyczki do dnia zwrotu kwoty pożyczki. Jeżeli pożyczkodawca nie nalicza oprocentowania od kwoty udzielonej pożyczki, nie ma również prawa naliczać odsetek w przypadku skorzystania przez

konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Brak wskazania zerowej stopy oprocentowania utrudnia konsumentowi ocenę nieprawidłowego naliczenia odsetek przy odstąpieniu od umowy pożyczki.

Powtarzającym się naruszeniem ustawy o kredycie konsumenckim był również brak wyczerpującego opisanie skutków braku spłaty zadłużenia. Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać informacje na temat rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Większość analizowanych wzorców umownych podawała co prawda informacje, iż w przypadku nieterminowej spłaty naliczane będą odsetki w wysokości czterokrotności stopy lombardowej kredytu NBP, jednak nie podawała wartości tego wskaźnika w procentach na dzień zawarcia umowy. Należy przyjąć, iż samo wskazanie sposobu wyliczenia stopy oprocentowania przeterminowanego nie jest wystarczające i pozbawia konsumenta możliwości oszacowania faktycznych kosztów, jakie może ponieść w przypadku nieterminowej spłaty. Poza tym w kilku wzorcach umownych brakowało jasnego określenia tego, co wchodzi w skład działań windykacyjnych. Duże zastrzeżenia Federacji Konsumentów budzi również brak informacji o kosztach sądowych i egzekucyjnych, którymi może zostać obciążony konsument. Zdajemy sobie sprawę, iż precyzyjne określenie tych kosztów w momencie zawierania umowy pożyczki byłoby bardzo trudne, lecz należy przyjąć, że każda umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać co najmniej odesłanie do ustaw regulujących wspomniane koszty.

Jeden z badanych „parabanków” niemal wszystkie informacje wymagane art. 30 u.k.k. zamieścił jedynie w regulaminie. Umieszczanie istotnych z punktu widzenia konsumenta informacji w regulaminach jest dla niego bardzo niekorzystne, ze względu na fakt, że dokumenty te mogą być wielokrotnie jednostronnie zmieniane. Federacja Konsumentów stoi na stanowisku, iż wszystkie istotne informacje wymagane art. 30 u.k.k. powinny znajdować się w umowie kredytu. Podobne stanowisko zajmuje także Sąd Najwyższy w wyroku Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Pracy, Ubezpieczeń Społecznych i Spraw Publicznych z dnia 20 czerwca 2006 r. III SK 7/2006, LexisNexis nr 1461404, wydany co prawda pod rządami poprzedniej ustawy o kredycie konsumenckim, jednak jak najbardziej zachowujący swoją

aktualność co do wymogów zawarcia informacji wymaganych ustawą w dokumencie umowy a nie w innych dokumentach jak regulamin czy taryfach opłat i prowizji.

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 8 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna określać kolejność zaliczania rat kredytu na poczet należności kredytodawcy. W dwóch analizowanych przez Federację Konsumentów wzorcach umownych przedsiębiorcy pozostawili sobie swobodę wyboru tego, na jakie należności będą zaliczane kolejne wpłaty konsumenta. W związku z tym konsumenci wpłacający kolejne raty na podstawie takich umów, nie wiedzieli, czy będą one przeznaczone na spłatę kapitału, odsetek, prowizji lub innych kosztów pożyczki.

Szczególnie niekorzystne dla konsumentów są znajdujące się w kilku analizowanych wzorcach uregulowania dotyczące odstąpienia od umowy oraz rozliczenia wcześniejszej spłaty pożyczki. Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać informacje odnośnie terminu, sposobu oraz skutków odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązku zwrotu przez konsumenta otrzymanego kapitału oraz należnych odsetek, jak również kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym. Z kolei art. 54 u.k.k. stanowi, że odsetki winny być naliczane od dnia wypłaty kredytu do dnia jego spłaty. Oczywiście jest, iż wspomniane przepisy, nakładające na konsumenta obowiązek zwrotu odsetek, mają zastosowanie jedynie do umów, które przewidują oprocentowanie pożyczki. W przeciwnym wypadku pożyczkobiorca odstępujący od umowy jest karany kosztami, których normalnie by nie ponosił. Jednak większość analizowanych przez nas wzorców, nieprzewidujących oprocentowania nominalnego w przypadku spłaty zgodnie z umową, nakładała na konsumenta obowiązek zapłaty odsetek w przypadku skorzystania z uprawnienia odstąpienia od umowy pożyczki. Co więcej, w umowach zobowiązujących konsumenta do zwrotu odsetek przy odstąpieniu, określały je w sposób niezgodny z u.k.k., ograniczając się jedynie do wskazania podstawy wyliczenia oprocentowania („odsetki maksymalne”, „odsetki ustawowe”). Warto dodać, że 4 na 6 podmiotów nakładających na konsumenta obowiązek zapłaty odsetek w związku z odstąpieniem od umowy nie wskazał ich wysokości w stosunku dziennym. Ponadto jeden z przedsiębiorców uzależnił skuteczność odstąpienia od umowy od zwrotu kapitału i odsetek w określonym terminie. Zgodnie z przepisami u.k.k. do skutecznego odstąpienia potrzebne jest jedynie złożenie stosownego oświadczenia. Ponadto oświadczenie o odstąpieniu ma charakter jednostronnego oświadczenia woli i wywołuje

skutki w nim wyrażone w momencie, w którym druga strona mogła zapoznać się z jego treścią.

Zastrzeżenia Federacji Konsumentów odnośnie rozliczenia wcześniejszej spłaty pożyczki dotyczyły naruszania przez przedsiębiorców obowiązku stosunkowego obniżenia kosztów kredytu. Zgodnie z art. 49 u.k.k. w przypadku przedterminowej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu całkowity koszt kredytu powinien ulec obniżeniu o koszty dotyczącego okresu, o który skrócono czas trwania umowy. Mówiąc inaczej, jeżeli spłacimy całość zadłużenia w połowie pierwotnego okresu trwania pożyczki, powinniśmy ponieść koszt jedynie połowy określonych w umowie kosztów (czyli np. zamiast prowizji 400 zł, należeć się będzie jedynie 200 zł). Część z badanych wzorców w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu w ogóle nie przewidywała obniżenia całkowitego kosztu kredytu. Jeden z wzorców, co prawda przewidywał obniżenie kosztów, jednak z kosztów tych wyłączył prowizję, która w omawianym przypadku odpowiadała za zdecydowaną większość wszystkich opłat ponoszonych przez konsumenta w związku z umową.

3.2. Niedozwolone postanowienia umowne

Konsumenci w stosunkach gospodarczych z przedsiębiorcami zajmują zazwyczaj zdecydowanie słabszą pozycję. Przystępując do umów stworzonych przez profesjonalistów, często nie mają żadnego wpływu na ich treść. Tym bardziej, że w większości przypadków umowy zawierane są na podstawie o stworzonych wzorców umownych jednolite dla wszystkich klientów. Dodatkowo nie rzadko zdarza się, iż konsumenci nie czytają lub nie rozumieją podpisywanych przez siebie dokumentów. Kierując się potrzebą zwiększenia ochrony konsumentów, ustawodawca postanowił umieścić w kodeksie cywilnym zapisy dotyczące niedozwolonych postanowień umownych (zwanym również klauzulami abuzywnymi lub niedozwolonymi).

Zgodnie z art. 385¹ §1 k.c. wszelkie postanowienia umów zawieranych z konsumentem, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, są dla niego niewiążące, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie wnikając szczegółowo w indywidualną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych, można powiedzieć w dużym uproszczeniu, że analizą umów pod kątem stosowania niedozwolonych

postanowień umownych zajmuje się przede wszystkim Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jeżeli Prezes Urzędu uzna, że dana umowa zawiera klauzule niedozwolone, kieruje sprawę do sądu ochrony konkurencji i konsumentów, który ostatecznie dokonuje abstrakcyjnej kontroli wzorca na podstawie o art. 384 i n. k.c.

Analizą umów pod kątem niedozwolonych postanowień zajmują się również organizacje konsumenckie, które mają zadanie jak najlepiej chronić interesy konsumenta przed niekorzystnymi dla niego zapisami.

Z powyższych względów Federacja Konsumentów dokonała oceny badanych wzorców umów pożyczek „chwilówek” również pod kątem ich zgodności z art. 384 i n. k.c.

Wykonana analiza ocenianych wzorców wskazuje na szereg zapisów, które w ocenie Federacji Konsumentów mogą być uznane za klauzule abuzywne. Najwięcej zastrzeżeń pod tym względem budziły zapisy umów związane z naliczaniem opłat windykacyjnych. Wiele podmiotów pozabankowych określiła zasady naliczania opłat związanych z windykacją w sposób niewystarczająco precyzyjny. Z zapisów części umów nie wynika, w jakiej częstotliwości oraz za jakie konkretnie czynności naliczane mogą być tego rodzaju opłaty. W konsekwencji istnieje ryzyko, iż w przypadku powstania zaległości w spłacie przedsiębiorca obciąży konsumenta kosztami kilku działań podejmowanych w tym samym czasie. Wiele zapisów w ocenianych wzorcach jest tożsame z już wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonych przez Prezesa UOKiK. Oznacza to, że nie są wiążące w stosunku do konsumenta.

Jeden z przedsiębiorców co prawda określił, w jakich odstępach czasu będą przeprowadzane działania windykacyjne, jednak ich częstotliwość (jedna sekwencja czynności raz na 3 dni) nie zapewniała konsumentowi odpowiedniej ilości czasu na podjęcie działań zmierzających do spłaty zadłużenia.

Odrębnym, niestety bardzo często powtarzającym się, naruszeniem było ustanowienie opłat windykacyjnych na nadmiernie wysokim poziomie. W tym miejscu należy zauważyć, iż pożyczkodawcy mają prawo do obciążania dłużników opłatami windykacyjnymi. Opłaty te nie

powinny jednak przekraczać rzeczywistych kosztów podejmowanych działań. W przeciwnym wypadku, o czym było już wspomniane we wcześniejszej części pracy, mamy do czynienia z nałożeniem na konsumenta *quasi* kary umownej, która stanowi dodatkowe źródło zarobku dla pożyczkodawcy. Zgodnie z obowiązującymi przepisami nie jest dozwolone zastrzeżenie w umowie o świadczenie pieniężne sankcji innej, aniżeli odsetki. Kara umowna zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego została zarezerwowana wyłącznie dla świadczeń niepieniężnych. Nie sposób uznać, iż opłaty rzędu 50 złotych za wezwanie listowne, 5 złotych za sms'a czy 15 złotych za wezwanie telefoniczne odpowiadają rzeczywistym kosztom dokonania tychże czynności. Najlepszym potwierdzeniem tego, że wspomniane opłaty nie są ustalane na podstawie o rzeczywistych kosztów działań windykacyjnych, jest uzależnianie ich wysokości od czasu, jaki upłynął od powstania zaległości. Jeden z analizowanych wzorców umownych przewidywał, że opłata za wezwanie do zapłaty wysłane po 7 dniach od powstania zaległości wynosiła 30 złotych, natomiast po 14 dniach za to samo wezwanie konsument musiał zapłacić już 40 złotych.

Część umów obok zawyżonych opłat za czynności windykacyjne przewidywała dodatkowo obciążanie dłużnika odsetkami karnymi. Zgodnie z tymi zapisami konsument w przypadku zaległości w spłacie jest „karany” podwójnie. Tego typu praktyki windykacyjne są sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy ekonomiczne konsumentów i tym samym, w ocenie Federacji Konsumentów, należy je uznać za niedozwolone postanowienia umowne.

Wiele zapisów w ocenianych wzorcach dotyczących zarówno wysokości opłat, jak i niedookreślenia sposobu i częstotliwości działań windykacyjnych, jest tożsame z już wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonych przez Prezesa UOKiK klauzulami. Oznacza to, że zapisy te nie są wiążące w stosunku do konsumenta, a ewentualne ich wykorzystanie może zostać skutecznie zakwestionowane.

Kolejnym powtarzającym się w badanych umowach naruszeniem było zamieszczanie w umowach zapisów przyznających pożyczkodawcy zbyt dużą dowolność w odniesieniu do możliwości jednostronnej zmiany treści zawartej umowy lub regulaminu. I tak, według postanowień jednego z analizowanych wzorców, pożyczkodawca jest uprawniony do jednostronnej zmiany postanowień umowy w przypadku zmiany wysokości, rodzaju lub formy udzielanych pożyczek. Inny pożyczkodawca przyznał sobie prawo do takiej zmiany w

przypadku modyfikacji oferty produktowej. Zmiana oferty produktowej zależy wyłącznie od woli przedsiębiorcy, tym samym, na mocy omawianych zapisów przyznaje on sobie *de facto* nieograniczoną możliwość jednostronnej zmiany zawartej z konsumentem umowy. Postanowienia takie w rażący sposób naruszają interes konsumenta, gdyż ten, podpisując umowę, ma prawo liczyć, iż co do zasady będzie związany postanowieniami, na które wyraził zgodę. Swoboda w jednostronnym zmienianiu umowy może doprowadzić przykładowo do nakładania na konsumentów dodatkowych opłat, na które ci przy zawieraniu umowy nie wyraziliby zgody.

W niektórych ocenianych wzorcach znajdują się zapisy przewidujące zwolnienie z jakiegokolwiek odpowiedzialności pożyczkodawcy na wypadek nieprawidłowego działania sieci telekomunikacyjnych, systemów bankowych itp. Trzeba jednak zauważyć, że również tego typu zapisy – całkowicie wyłączające odpowiedzialność pożyczkodawcy za wadliwe działanie systemów zewnętrznych – są tożsame z postanowieniami widniejącymi już w rejestrze klauzul niedozwolonych. Przedsiębiorca oferujący swoje usługi za pośrednictwem danej infrastruktury nie może przerzucać na konsumenta całej odpowiedzialności w przypadku jej nieprawidłowego działania – zapisy umowne stanowiące inaczej należy uznać za klauzule abuzywne.

Ponadto za niedozwolone postanowienia umowne w ocenie Federacji Konsumentów należy uznać także takie zapisy w badanych wzorcach, które dotyczą m.in.: zobowiązania konsumenta do wypowiedzenia umowy jedynie za pomocą pisemnego oświadczenia, przy jednoczesnym pozostawieniu przedsiębiorcy swobody w wyborze pomiędzy różnymi metodami złożenia analogicznego oświadczenia; uzależnienia zwrotu nadpłaconej kwoty pożyczki w wysokości do 5 zł od złożenia wniosku o zwrot; niezwracania opłaty rejestracyjnej przy odstąpieniu od umowy czy nieuwzględnianie jej w całkowitym koszcie pożyczki; zaliczenia nadpłaconych środków pieniężnych na poczet spłaty przyszłej pożyczki; pozbawienia konsumenta wyboru odnośnie tego, czy chce otrzymywać materiały reklamowe.

3.3. Inne naruszenia. Dodatkowe uwagi

Duże zaniepokojenie naszej organizacji budzą przyjęte przez niektórych pożyczkodawców regulacje związane z tzw. polityką prywatności. W kilku ocenianych wzorcach zawarte są wprost zapisy dotyczące zasad ochrony danych osobowych konsumenta, niektóre zaś wzorce odsyłają w tym zakresie do polityki prywatności znajdującej się na stronie pożyczkodawcy. W niektórych przypadkach zgodę na daną politykę prywatności konsument wyraża już na etapie wstępnego złożenia wniosku o udzielenie pożyczki, jeszcze przed zawarciem umowy. Umowa w tym wypadku potwierdza jedynie fakt wyrażenia zgody na etapie składania wniosku. Jeden z ocenianych wzorców zawierał zapisy przewidujące wyrażenie zgody konsumenta na bezterminowe przetwarzanie swoich danych. W większości ocenianych wzorców czy zasad polityki prywatności z kolei nie informowano konsumenta o możliwości wycofania zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych. Wątpliwości budzi również zastrzeżenie prawa do przekazywania danych osobowych konsumentów do podmiotów powiązanych z pożyczkodawcami. Podmioty te często niekoniecznie zajmują się udzielaniem pożyczek; wiele z tych firm to podmioty zagraniczne. Godząc się na przekazanie swoich danych szerokiej grupie podmiotów konsument musi mieć świadomość tego, że przekazanie to może spowodować otrzymywanie ofert handlowych od podmiotów z innych branż, z którymi nigdy wcześniej nie zawierał żadnej umowy.

Jedna z ocenianych umów przewidywała bardzo niekorzystny dla konsumenta mechanizm ustanowienia zabezpieczenia spłaty zaciąganej pożyczki. Oceniany wzorzec jako zabezpieczenie pożyczki przewidywał zawarcie umowy zlecenia poręczenia ze wskazanym w umowie pożyczki przedsiębiorcą tzw. poręczenie osoby prawnej. Do wzorca dołączona była umowa zlecenia poręczenia zawierana pomiędzy konsumentem a podmiotem wskazanym w umowie pożyczki. Umowa ta jest odpłatna i nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty ponad 100 zł wybranemu przez pożyczkodawcę podmiotowi, który w zamian zobowiązuje się do poręczenia zobowiązania wynikającego z umowy pożyczki. Z analizowanej umowy zlecenia nie wynikało, kiedy zleceniobiorca miał złożyć oświadczenie o poręczeniu pożyczkodawcy. Z jej treści nie wynika również, czy po złożeniu takiego oświadczenia pożyczkodawca, przyjął by je (nie ma on takiego obowiązku). Z zapisów tej umowy wynika natomiast, że w przypadku uregulowania przez zleceniobiorcę-poręczyciela zaległej pożyczki,

konsument jest zobowiązany oddać mu całą należną kwotę oraz, jeżeli nie zrobi tego na czas, liczyć się z kosztami windykacji wysokości 50 zł za pisemne wezwanie oraz 100 zł za bliżej nieokreślone czynności windykacyjne.

Zastrzeżenia Federacji Konsumentów budzą również nieprecyzyjne i miejscami niezrozumiałe zapisy stosowane przez pożyczkodawców. Przykładowo, analizując niektóre z nich, bardzo trudno było dociec, w którym momencie w opinii przedsiębiorcy dochodzi do zawarcia umowy pożyczki. W błąd wprowadzać mogą również niewyraźne rozróżnienia pomiędzy umową ramową a umową pojedynczej pożyczki. Część wzorców umów została skonstruowane w taki sposób, że odstąpienie od umowy pożyczki powoduje jedynie odstąpienie od ostatniej zawartej umowy pożyczki a nie obejmuje odstąpienia od umowy ramowej. Niektóre z wzorców przewidują dwa rodzaje oświadczenia w tym zakresie – odstąpienie od umowy ramowej lub odstąpienie od umowy „bieżącej” pożyczki. Wielu konsumentów, odstępując od umowy pojedynczej pożyczki, nie będzie zdawało sobie sprawy z tego, że umowa ramowa jest dalej wiążąca.

W jednym z ocenianych wzorców zaniżono wartość procentową naliczanej prowizji za udzielenie pożyczki, w stosunku do rzeczywiście pobieranymi kwot wskazanych w umowie.

Rozdział 5. Wnioski oraz wskazówki dla konsumentów

Przeprowadzona przez Federację Konsumentów analiza wybranych wzorców umownych, jak wynika z treści niniejszego raportu, wskazuje na wielość i różnorodność dostrzeżonych naruszeń. Trzeba jednak zauważyć, że poziom oraz jakość badanych wzorców były różne. Wniosek ten dotyczy nie tylko liczby zawartych w nich niedozwolonych postanowień umownych czy naruszenia przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ale również samej przejrzystości umowy. Ustawa o kredycie konsumenckim nakłada na pożyczkodawców obowiązek formułowania zapisów umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Niektóre z ocenianych wzorców cechowały się dużo większą przejrzystością, a także mniejszą liczbą różnego rodzaju naruszeń.

Niemniej jednak w zdecydowanej większości badanych umów powtarzały się pewne elementy, które niekoniecznie muszą być uznane za niezgodne z prawem, lecz z pewnością powinny być wzięte pod uwagę przez konsumenta zanim ten zdecyduje się na zawarcie umowy pożyczki „chwilówki”.

Po pierwsze oferowane przez większość badanych podmiotów umowy pożyczek „chwilówek” są umowami o pożyczki odnawialne. Oznacza to, iż konsument, podpisując taką umowę, wiąże się z przedsiębiorcą na dłuższy okres, który co do zasady przekroczy 15 czy 30 dni. Zazwyczaj umowy te zawierane są na czas nieokreślony. Z jednej strony praktyka taka ułatwia i przyspiesza wypłacanie nowych pożyczek, z drugiej, taki sposób pożyczania pieniędzy sprzyja nieodpowiedzialnym decyzjom konsumentów o zaciąganiu nowych długów i tym samym zwiększa ryzyko wpadnięcia w tzw. pętlę zadłużenia.

Prawie wszystkich pożyczkodawców łączy również pobieranie bardzo wysokich prowizji za udzielenie pożyczki oraz opłat za przedłużenie spłaty na wniosek konsumenta. Opłaty te z dużą nawiązką rekompensują rezygnację przedsiębiorców z pobierania oprocentowania nominalnego. Wartość tych prowizji wielokrotnie przekracza maksymalne limity przewidziane dla tradycyjnych odsetek.

Konsumenci decydujący się na „chwilówki” muszą również liczyć się z koniecznością ponoszenia bardzo wysokich opłat windykacyjnych. Zapisy określające sposób ich naliczania oraz wysokość w większości stanowią niedozwolone postanowienia umowne.

Warto pamiętać, że wysokie opłaty pobierane nawet w zgodzie z przepisami (niezależnie od tego, czy mówimy o prowizjach za udzielenie kredytu, czy o opłatach windykacyjnych) stanowią dla konsumentów bardzo duże obciążenie ekonomiczne. Ma to szczególne znaczenie dla konsumentów, którzy już mają problemy z regulowaniem bieżących zobowiązań. Nierozsądne zaciąganie pożyczek typu „chwilówka” może powiększać ich nadmierne zadłużenie. Niezmiernie ważna zatem staje się edukacja i podnoszenie świadomości społeczeństwa w tym zakresie.

Niezależnie od wysokich opłat nakładanych na klientów branża pożyczek krótkoterminowych dynamicznie się rozwija. Federacja Konsumentów tworząc niniejszy raport nie miała na celu

zniechęcenia konsumentów do korzystania z „chwilówek”. Nasze opracowanie należy odbierać jako wyraz dążenia do zwiększania świadomości potencjalnych pożyczkobiorców w zakresie realnych konsekwencji zawierania umów tego rodzaju. Decyzja konsumenta co do zawarcia umowy pożyczki powinna być świadoma. Oznacza to nie tylko konieczność konstruowania wzorców w sposób przejrzysty i zrozumiały, ale także zawieranie w nich wszystkich informacji wymaganych prawem, a niezbędnych do podjęcia świadomej decyzji. Także konsument przed zawarciem umowy pożyczki powinien ocenić swoje możliwości płatnicze.

Na koniec w ramach podsumowania naszej analizy pragniemy udzielić konsumentom kilku wskazówek odnośnie odpowiedzialnego zadłużania się.

Po pierwsze nie powinniśmy zadłużać się, jeżeli nie jest to absolutnie konieczne. Dla wielu osób stwierdzenie to jest truizmem, jednak w praktyce Federacji Konsumentów nader często zdarzało się, że konsumenci wpadali w pętle zadłużenia niezauważalnie poprzez zakup produktów takich jak: plazmowy telewizor, maszyna do masażu itp. Dlatego przed zawarciem umowy pożyczki zawsze trzeba dokładnie ocenić budżet domowy oraz możliwości spłaty zobowiązania.

Na rynku funkcjonuje wiele podmiotów udzielających pożyczek i kredytów, które w swojej ofercie mają dużo produktów. Przed zawarciem jakiegokolwiek umowy kredytowej warto porównać oferty kilku podmiotów. Najważniejszy z punktu widzenia konsumenta jest całkowity koszt otrzymania pożyczki. Przez całkowity koszt kredytu należy rozumieć nie tylko odsetki nominalne, z pobierania których, jak już wielokrotnie podkreślaliśmy, przedsiębiorca może zrezygnować, ale również wszelkiego rodzaju prowizje, koszty zabezpieczeń, opłaty wstępne, prowizje, koszty usług dodatkowych jak ubezpieczenie itp. Opłaty te należy rozpatrywać nie tylko w odniesieniu do wysokości udzielonej kwoty pożyczki, ale również w kontekście czasu, na jaki została udzielona. Prowizja w wysokości 100 złotych dla pożyczki wynoszącej 1000 złotych i udzielonej na okres roku będzie relatywnie mniejszym kosztem dla pożyczkobiorcy, aniżeli prowizja w tej samej wysokości dla pożyczki wynoszącej 500 złotych i udzielonej na okres dwóch tygodni. Całkowity koszt kredytu w skali roku wyrażony w procentach możemy znaleźć we wskaźniku RRSO. Zwracać należy także uwagę na opłaty

windykacyjne. Jak wykazaliśmy w raporcie niektórzy przedsiębiorcy w przypadku braku spłaty pożyczki obciążają dłużników ekstremalnie wysokimi opłatami.

Kolejnym krokiem powinno być wyszukanie innych istotnych z punktu widzenia konsumenta postanowień. Czy dana umowa zawiera informację o prawie do odstąpienia od niej? Czy w załącznikach znajduje się wzór tego odstąpienia? Czy umowa przewiduje możliwość wcześniejszej spłaty pożyczki? A jeśli tak, to czy opisuje skutki takiej spłaty? Na te i inne pytania każdy konsument powinien sobie odpowiedzieć przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu pożyczki. Wszystkie postanowienia, które winny znajdować się umowie kredytu konsumenckiego, zostały wskazane w rozdziale 3 raportu.

Jeżeli umowa pożyczki nie budzi naszych zastrzeżeń, warto dowiedzieć się czegoś więcej na temat pożyczkodawcy. Sprawdzić kto jest właścicielem przedsiębiorstwa oraz jaki ma kapitał zakładowy. Warto zauważyć, iż im mniejszy kapitał zakładowy pożyczkodawcy, tym większe ryzyko nieskuteczności dochodzenia swoich roszczeń od takiego podmiotu. Niektóre „parabanki”, których wzorce poddaliśmy analizie, mają bardzo niski kapitał zakładowy (5 000 zł), co nie musi, ale może w przyszłości wpłynąć negatywnie na sytuację konsumentów. Kolejnym sposobem zweryfikowania przyszłego kontrahenta może być odwiedzenie forów internetowym poświęconym działalności danego podmiotu lub zapytanie znajomych o opinię. Niestety na rynku funkcjonuje wiele podmiotów nieuczciwych.

I najważniejsza oraz podstawowa zasada, jaką powinien kierować się konsument przy zawieraniu jakiegokolwiek umowy pożyczki – przeczytanie umowy i wszystkich dokumentów (regulaminów, OWU – ogólnych warunków ubezpieczenia, tabeli opłat i prowizji, oświadczeń itp.), zanim podpisze umowę. Pamiętajmy, umowa pożyczki jest zobowiązaniem, czasem na kilka lat. Dlatego nie wolno podpisać jej bez czytania.

Jeżeli konsument nie przeczyta umowy, nie będzie miał możliwości podjęcia rozważnej decyzji. Nie będzie nawet wiedział, na co się decyduje. To trochę, jak kupowanie kota w worku. Dlatego zasada – zanim podpiszesz, przeczytaj! – powinna być dla konsumenta nadrzędna.