



Anna Jurkowska-Zeidler*

Uniwersytet Gdański

AKTUALNE PROBLEMY OCHRONY KLIENTA NA RYNKU BANKOWYM Z PERSPEKTYWY DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA FINANSOWEGO

Wprowadzenie

Ochrona klientów instytucji finansowych stanowi obecnie bardzo dynamicznie rozwijający się obszar regulacji, zarówno na poziomie krajowym, jak i europejskim i międzynarodowym. Jest to niewątpliwie efekt globalnego kryzysu finansowego oraz ujawnianych niedozwolonych praktyk rynkowych stosowanych przez instytucje finansowe¹. Rozszerzanie katalogu świadczonych usług finansowych i coraz większe ich skomplikowanie powoduje, że klienci nie mają pełnej świadomości co do ryzyka i konsekwencji zawieranych umów na rynku finansowym. Tymczasem zagrożenia są istotne i mogą negatywnie wpłynąć na ich sytuację majątkową. Nierównowaga na rynku finansowym w zakresie podziału ryzyka, znacząca skala naruszeń interesów konsumentów mogą powodować ryzyka systemowe, dlatego też instytucjonalna ochrona klienta rynku finansowego jest systemowo związana z konstrukcją sieci bezpieczeństwa finansowego².

Zagadnienie ochrony konsumentów rynku bankowego w Polsce w ostatnich latach, szczególnie po kryzysie finansowym zapoczątkowanym w 2008 r., jest bar-

* Anna.JurkowskaZeidler@prawo.ug.edu.pl

¹ Po globalnym kryzysie finansowym wiara w racjonalność i świadomość zachowań konsumentów na rynkach finansowych została podważona. Stąd też była konieczna zmiana modelu ochrony opartej na obowiązku dostarczeniu konsumentowi odpowiednich informacji o usłudze finansowej. W nowym paradygmacie najważniejsze jest ustanowienie instytucjonalnego systemu ochrony opartego na specjalistycznych instytucjach ochrony konsumentów i klientów podmiotów rynku finansowego, a także na wzmocnionej regulacji i nadzorze, czyli bezpośredniej ingerencji państwa na rynku usług finansowych.

² Doniosłe skutki dla bezpieczeństwa i stabilności finansowej ma przede wszystkim naruszenie zaufania konsumentów do instytucji i rynków finansowych. Stąd przy rozwiązywaniu kolizji interesów na rynku finansowym wzrasta rola państwa w regulacji i nadzorze rynku finansowego. Szerzej A. Jurkowska-Zeidler, *Rola państwa w rozwiązywaniu kolizji interesów na rynku usług finansowych*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2017, t. 37, s. 187–201.

dzo ważnym tematem zarówno w doktrynie, jak i praktyce. Zmiany w obszarze ochrony klienta na krajowym rynku bankowym są determinowane przede wszystkim wzmocnieniem ochrony konsumentów usług finansowych na poziomie Unii Europejskiej³. Tendencją na europejskim i krajowym rynku finansowym jest rozszerzanie podmiotowej sfery ochrony „słabszej” strony umów zawieranych na rynku finansowym. Prawodawcy coraz częściej całkowicie rezygnują z posługiwania się w ustawach z obszaru prawa rynku finansowego pojęciem konsumenta, które w praktyce budziło dotychczas kontrowersje interpretacyjne⁴.

Rzecznik Finansowy, jako nowa instytucja ochrony klienta na rynku usług finansowych⁵, objął z dniem 11 października 2015 r. swoją działalnością rynek bankowy i rynek kapitałowy⁶ (na rynku ubezpieczeniowo-emerytalnym działał dotychczas jako Rzecznik Ubezpieczonych). Zgodnie z ustawową definicją (art. 2 pkt 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym) klientem na rynku bankowym jest będący osobą fizyczną klient banku, członek spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej,

³ Zob. szerzej D. Cyman, *Kierunki zmian ochrony konsumenta usług finansowych w Unii Europejskiej*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio H (Oeconomia)” 2016, Vol. 50, No. 4, s. 39–48; tenże, *Ochrona konsumenta na rynku usług finansowych Unii Europejskiej* [w:] *System prawnofinansowy Unii Europejskiej*, red. A. Drwiłło, A. Jurkowska-Zeidler, Warszawa 2017, s. 350–368.

⁴ W prawie krajowym w nowej ustawie z obszaru prawa rynku finansowego – ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 1348, ze zm.) pominięto definicję konsumenta z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeksu cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 459, ze zm.) [dalej: k.c.] (za konsumenta uważa się tam „osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”) i skonstruowano szeroką definicję klienta podmiotu rynku finansowego. Klientem takim jest wyłącznie osoba fizyczna i to niezależnie od tego, czy prowadzi działalność gospodarczą lub zawodową i czy przysługuje jej status konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c. W dotychczasowej praktyce poprzednikowi Rzecznika Finansowego – Rzecznikowi Ubezpieczonych zarzucano nadmierne rozszerzanie podmiotowego zakresu ochrony na pomioty niemieszczące się w ustawowej definicji konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c. Zob. D. Maśniak, *Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego*, „Prawo Asekuracyjne” 2015, nr 4, s. 24. Należy zwrócić uwagę, że pojęcie klienta – profesjonalnego i detalicznego – występuje już na rynku kapitałowym w zakresie regulacji ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 1636, ze zm.). Co istotne, także nowe akty prawne z zakresu prawa rynku finansowego przyjmowane na poziomie UE posługują się pojęciem klienta i z taką terminologią są implementowane w polskim porządku prawnym. Zgodnie z projektem ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (druk sejmowy nr 1781), wdrażającej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (wersja przekształcona) (Dz. Urz. UE L 26 z 02.02.2016, s. 19), klientem w przypadku umów ubezpieczenia jest poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony, a w przypadku umów gwarancji ubezpieczeniowych – poszukujący gwarancji ubezpieczeniowej, zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej lub beneficjent gwarancji ubezpieczeniowej.

⁵ Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i Rzeczniku Finansowym do zadań Rzecznika Finansowego należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, zob. szerzej A. Jurkowska-Zeidler, *Rzecznik finansowy: nowa instytucja ochrony klienta na rynku usług finansowych*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2017, t. 38.

⁶ W składzie Biura Rzecznika Finansowego obszar ten jest objęty działalnością Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego.

klient instytucji płatniczej, klient biura usług płatniczych, klient instytucji pieniądza elektronicznego, klient oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klient instytucji kredytowej, klient instytucji finansowej, uczestnik funduszu inwestycyjnego, inwestor alternatywnej spółki inwestycyjnej, klient firmy inwestycyjnej, klient instytucji pożyczkowej, klient pośrednika kredytu hipotecznego oraz klient pośrednika kredytowego.

Ustawowe rozszerzenie kompetencji rzecznika wypełniło lukę w systemie ochrony klientów wszystkich instytucji finansowych jako podmiotów rynku finansowego. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej jako u.r.r.) w sposób jednolity reguluje rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego, a także w sposób kompleksowy pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego prowadzone przez Rzecznika Finansowego⁷. Rzecznik podejmuje działania w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje. Klient może dochodzić swoich roszczeń w stosunku do podmiotu rynku finansowego na drodze postępowania interwencyjnego lub polubownego. Rzecznik Finansowy może ponadto przedstawić sądowi tzw. istotny pogląd w sprawie, gdzie wyraża ocenę stanu faktycznego sprawy oraz stanu prawnego istotnego dla rozstrzygnięcia danej sprawy. Rzecznik zachował także właściwe Rzecznikowi Ubezpieczonych uprawnienie do zwracania się z wnioskiem do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały w związku ze stwierdzonymi przypadkami rozbieżności w orzecznictwie sądowym. W ramach pozostałych zadań rzecznika ma on prawo wnioskować do właściwych organów o podjęcie inicjatywy ustawodawczej lub zmianę prawa w kwestiach dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego, zawiadamiać właściwe organy nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu podmiotów rynku finansowego, a także wymierzać kary pieniężne podmiotom rynku finansowego, które w wysokim stopniu naruszają obowiązki nałożone ustawą.

W 2016 r.⁸ – pierwszym pełnym roku działalności – wpłynęło do Rzecznika Finansowego niemalże 4 tys. pisemnych wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego. Najwięcej z nich (prawie 2,5 tys.) dotyczyło kredytów⁹. Z ogólnej liczby 3723 wniosków

⁷ W tym obszarze działalności Rzecznika Finansowego stosowane jest rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym o pozasądowym postępowaniu (Dz. U. z 2016 r., poz. 92, ze zm.). Rozporządzenie to określa szczegółowy tryb postępowania w sprawach toczących się w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez rzecznika.

⁸ *Sprawozdanie Rzecznika Finansowego i jego Biura z działalności w 2016 r.*, Warszawa, marzec 2017; https://rf.gov.pl/sprawy-biezace/Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r___22559 [dostęp: 13.03.2018].

⁹ W przypadku kredytów konsumenckich wnioski klientów o interwencję rzecznika dotyczyły braku zgody na restrukturyzację zadłużenia oraz problemów ze spłatą, kolejno ponoszonych opłat, jak

o podjęcie interwencji przez rzecznika zdecydowana większość – 3216 dotyczyło działalności banków krajowych (spółek akcyjnych i banków spółdzielczych), 212 instytucji pożyczkowych, natomiast 121 wniosków dotyczyło działalności spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. W zakresie rynku bankowo-kapitałowego przeprowadzono także prawie 4 tys. rozmów telefonicznych, a za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło 1298 zapytań, w których dominowały kwestie związane z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły klauzule niedozwolone stosowane w umowach kredytowych. W 2016 r. wpłynęło także 170 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy¹⁰. Najczęściej dotyczyły one problemów w obszarze kredytów hipotecznych, w szczególności kredytów waloryzowanych (indeksowanych) i denominowanych w walucie obcej. Wnioski dotyczyły rozstrzygnięcia zagadnień związanych z klauzulami waloryzacyjnymi, modyfikacyjnymi dotyczącymi zmiany oprocentowania oraz klauzulami dotyczącymi ubezpieczenia niskiego wkładu własnego.

Aktualne problemy ochrony klienta na rynku bankowym, biorąc pod uwagę powyższe dane oraz analizując inne opracowania Biura Rzecznika Finansowego: Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, koncentrują się na prawidłowej interpretacji przepisów ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym, art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim¹¹ dotyczącym obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej jego spłaty, oraz rozstrzyganiu zagadnień dotyczących niedozwolonych postanowień umownych w umowach kredytów indeksowanych i denominowanych w walucie obcej – franku szwajcarskim (CHF), mających szczególne znaczenie dla ochrony interesów klientów na rynku bankowym.

Termin rozpatrzenia reklamacji

Na podmioty rynku finansowego ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym nałożono obowiązki dotyczące rozpatrywania reklamacji. Zgodnie z ustawową definicją reklamacją jest wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta,

również kosztów ubezpieczenia oferowanego razem z kredytem oraz niezgodności salda zadłużenia i rozliczenia środków z kredytu w związku z dokonaną wcześniejszą spłatą. W przypadku kredytów hipotecznych dominowały wnioski dotyczące kredytów indeksowanych i denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF) oraz ubezpieczenia kredytów oraz klauzul abuzywnych. Klienci zgłaszali również zastrzeżenia odnośnie do ponoszonych opłat, jak również zapisów i sposobu ustalania marży oraz oprocentowania kredytu. Zob. *Sprawozdanie Rzecznika Finansowego...*, s. 54.

¹⁰ Niemal wszystkie wnioski (165 wniosków, co stanowiło 96,49% wszystkich poglądów) o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym odnosiły się do działalności banków, 5 wniosków było w odniesieniu do firm inwestycyjnych, 1 w odniesieniu do działalności instytucji pożyczkowych. Zob. *Sprawozdanie Rzecznika Finansowego...*, s. 59.

¹¹ Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 1528, ze zm.).

w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot (art. 2 pkt 2 u.r.r.).

Ustawa szczegółowo reguluje tryb i terminy rozpatrywania reklamacji na rynku usług finansowych. Po złożeniu przez klienta reklamacji podmiot rynku finansowego jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację i udzielić klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji (art. 6 u.r.r.). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym ustawowym terminie, podmiot rynku finansowego jest zobowiązany poinformować klienta, który wystąpił z reklamacją o przyczynach opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Przedłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji (art. 7 u.r.r.).

Szczególnie dotkliwą konsekwencją niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji jest jej „milczące” uznanie, czyli rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą klienta. Zgodnie bowiem z art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym: „W przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta”. Skutek określony w tym przepisie powstaje niezależnie od przypisania winy lub złej wiary instytucji finansowej, zatem nawet w przypadku, w którym instytucja finansowa dochowała należytej staranności, ale z przyczyn od niej niezależnych nie dotrzymała wymaganego terminu na udzielenie klientowi odpowiedzi, będzie odczuwała negatywne konsekwencje uchybienia terminowi ustawowemu¹².

Z perspektywy działalności rzecznika niezwykle aktualna jest problematyka właściwej interpretacji tego przepisu. Należy bowiem rozważyć nie tylko *ratio legis*, a więc ochronę interesów klientów, ale także interes podmiotów rynku finansowego. Dlatego też skutek w postaci milczącego uznania reklamacji klienta nie nastąpi, jeżeli jego żądanie jest nieskonkretyzowane i przedstawione zbyt ogólnie, nie wiadomo bowiem wtedy, jak „zgodnie z wolą klienta” reklamacja miałaby być rozpatrzoną¹³. Jednakże termin rozpatrzenia reklamacji tylko wtedy będzie dotrzymany, jeżeli podmiot rynku finansowego udzieli klientowi odpowiedzi merytorycznej (pozytywnej bądź negatywnej) na zgłoszoną reklamację¹⁴. W istocie zdefiniowanie skutków prawnych wynikających z art. 8 u.r.r. będzie

¹² T. Czech, *Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta instytucji finansowej w wymaganym terminie*, „Monitor Prawa Bankowego” 2016, nr 4, s. 67–78.

¹³ W wyroku z dnia 28 lipca 2016 r. (X C 149/16, LEX nr 2337056) Sąd Rejonowy w Toruniu uznał, że wobec braku dokładnie zdefiniowanego roszczenia, w tym przypadku braku określenia żądanej konkretnej sumy ubezpieczenia, nie można uznać, że nastąpiło milczące uznanie należnej klientowi kwoty.

¹⁴ T. Czech, *Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta...*

zapewne przedmiotem orzecznictwa sądów powszechnych¹⁵. W ocenie Rzecznika Finansowego, wyrażonej w formie istotnego poglądu w sprawie odnośnie do skutków przekroczenia ustawowego terminu rozpatrzenia reklamacji¹⁶, wykładnia językowa, funkcjonalna, celowościowa i systemowa art. 8 u.r.r. uzasadnia wnioski, że nieudzielenie przez podmiot rynku finansowego odpowiedzi na reklamację skutkuje jej milczącym uznaniem, czyli rozpatrzeniem zgodnie z wolą klienta. Zdaniem rzecznika podmiot rynku finansowego w drodze fikcji prawnej uznaje zastrzeżenia klienta zawarte w reklamacji za zgodne ze stanem faktycznym, a podniesione tam roszczenia za zasadne. Brak jest przy tym przekonujących argumentów przemawiających za tym, że jest to domniemanie prawne. Rzecznik przytacza przy tym prawomocne wyroki sądów reprezentujących w przeważającej części takie samo stanowisko.

Generalnie kwalifikacja reklamacji jako „rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta”, czyli „uznanej”, budzi istotne wątpliwości w praktyce, ponieważ może się zdarzyć w ocenie działalności konkretnego podmiotu na rynku finansowym i tak, że stosunkowo wysoki poziom nieuwzględnionych reklamacji świadczy o niskim poziomie zasadności reklamacji klientów i w takim rozumieniu jest to wskaźnik pozytywny. Można zatem rozważyć zmianę sformułowania w sprawozdawczości rzecznika na temat ilości rozpatrzonych reklamacji w działalności konkretnej instytucji finansowej na „reklamacje zasadne” zamiast „reklamacje uznane”. Kolejna istotna kwestia praktyczna jest taka, że część podmiotów rynku bankowego jako reklamację uznaje zarówno reklamacje w świetle definicji wynikające z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym, tj. jako „wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego” (art. 2 pkt 2 u.r.r.), jak i „zwykle” wnioski, zapytania, dyspozycje, czyli sprawy, w których nie ma tak naprawdę zastrzeżeń merytorycznych dotyczących usługi, ale np. zastrzeżenia dotyczące jakości jej świadczenia. Paradoksalnie do takiego stanu rzeczy mógł się przyczynić także sam Rzecznik Finansowy, formułując opinię, że niektóre z banków zaniżają poziom składanych przez ich klientów reklamacji i zapowiadając kontrole Komisji Nadzoru Finansowego w tym zakresie¹⁷. Powoduje to istotne dysproporcje we wskaźniku ilości reklamacji oraz sposobie ich rozpatrzenia (uznane/nieuwzględnione) raportowanych do rzecznika przez podmioty rynku finansowego¹⁸.

¹⁵ W wyroku z dnia 15 grudnia 2016 r. (I C 1175/16, LEX nr 2344024) Sąd Rejonowy w Gdyni wobec całkowitego zignorowania reklamacji klienta na podstawie art. 6 i 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym w całości uznał jego powództwo.

¹⁶ Zob. https://rf.gov.pl/pdf/IP_art8_termin_odp_na_reklamacje.pdf [dostęp: 13.03.2018].

¹⁷ M. Kisiel, *Rzecznik Finansowy: Banki zaniżają liczbę reklamacji?*, 06.04.2016, <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Rzecznik-Finansowy-Banki-zanizaja-liczbe-reklamacji-7358116.html> [dostęp: 13.03.2018].

¹⁸ Zob. *Informacje dotyczące działalności banków krajowych w 2016 r.*, s. 99 i nn., https://rf.gov.pl/files/22560_5313__Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r___tabele.pdf [dostęp: 13.03.2018].

Istotny pogląd w sprawie

W sytuacji kiedy procedura reklamacyjna nie przyniesie rozwiązania Rzecznik Finansowy wspiera klientów, także przy dochodzeniu przez nich roszczeń w postępowaniu sądowym. W takich przypadkach, w oparciu o art. 28 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 kodeksu postępowania cywilnego¹⁹, może on na wniosek strony lub sądu, ale także z własnej inicjatywy, przedstawić sądowi tzw. istotny pogląd w sprawie, czyli swoje stanowisko dotyczące konkretnego sporu²⁰. Taki pogląd zawiera argumenty i poglądy rzecznika ważne dla danej sprawy. Przedstawienie poglądu jest uprawnieniem rzecznika, a zatem ma charakter fakultatywny. Rozpatrując wniosek o wydanie istotnego poglądu w sprawie, każdorazowo dokonuje on oceny zasadności przedstawienia takiego poglądu w oparciu o okoliczności faktyczne i prawne przedmiotowej sprawy. Istotny pogląd jest przedstawiony w sprawie, gdy w opinii rzecznika jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Dla klienta takie profesjonalne wsparcie jego argumentacji na etapie postępowania sądowego jest niezwykle istotne dla dowiedzenia swoich racji. Pomimo że stanowisko rzecznika wyrażone jako istotny pogląd w sprawie nie jest wiążące dla sądu, jednak niewątpliwie stanowi istotny materiał merytoryczny i opiniodawczy o charakterze pomocniczym i sąd powinien ustosunkować się w uzasadnieniu orzeczenia do argumentów w nim przedstawionych.

W 2016 r. Rzecznik Finansowy przedstawił w obszarze swojej działalności na rynku finansowym 334 istotne poglądy. W obszarze rynku bankowego w 2016 r. wpłynęło 166 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy. W odniesieniu do 97 wniosków (co stanowiło 56,72% wszystkich poglądów) rzecznik przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu²¹. Należy zwrócić uwagę, że z obszernej praktyki działalności rzecznika

¹⁹ Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822, ze zm.).

²⁰ W systemie ochrony klienta usług finansowych także Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [dalej: UOKiK] ma kompetencję do przedstawiania istotnego poglądu dla sprawy, czyli w formie pisemnej swojego stanowiska, w którym prezentuje argumenty i poglądy ważne dla danej sprawy, opierając się na określonym stanie faktycznym i prawnym. Czyni to, gdy sprawa dotyczy ochrony konkurencji i konsumentów oraz gdy wystąpił interes publiczny. Istotny pogląd w sprawie jest wydawany na podstawie wniosku konsumenta tylko w sprawie toczącej się przed sądem powszechnym (bez względu na to, czy jest rozpoznawana w pierwszej lub drugiej instancji, czy też przed Sądem Najwyższym) i dotyczącej ochrony konsumentów. Jest to stosunkowo nowa kompetencja nadana Prezesowi UOKiK z dniem 17 kwietnia 2016 r., wynikająca z art. 31d ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184, ze zm.). Szerzej zob. D. Cyman, *Charakter prawny stanowiska Prezesa UOKiK stanowiącego istotny pogląd dla sprawy na przykładzie kredytów indeksowanych do walut obcych [w:] Prawo finansowe wobec wyzwań XXI wieku*, red. J. Gliniecka, Warszawa 2017.

²¹ Zob. *Sprawozdanie Rzecznika Finansowego i jego Biura z działalności w 2016 r.*, s. 59. Szerzej zob. <https://www.rf.gov.pl/istotny-pogląd-przykłady> [dostęp: 13.03.2018]. Tam także przykłady istotnych po-

w obszarze rynku ubezpieczeniowego wynika, że w sprawach, gdzie jego pogląd mógłby okazać się dla powoda niekorzystny, odmawia on przedstawienia stanowiska. Zdecydowanie w działalności Rzecznika Finansowego można zaobserwować stale rosnące zainteresowanie możliwością przedstawienia poglądu w sprawie w ramach toczącego się procesu sądowego, czego dowodzi znaczne zwiększanie liczby otrzymanych wniosków o przedstawienie sądowi stanowiska rzecznika, co świadczy o coraz większym znaczeniu tej formy wspierania klientów. Należy zwrócić uwagę, że szczególnie w ostatnim czasie znacznie wzrosła liczba wniosków o pogląd dotyczący umów kredytów denominowanych lub indeksowanych do CHF z uwagi na zastrzeżenia dotyczące zawierania w nich niedozwolonych postanowień umownych. Istotne poglądy Rzecznika Finansowego w postępowaniu sądowym to efektywne narzędzie dla ujednoczenia orzecznictwa sądowego poprzez wyjaśnienie i usunięcie jego rozbieżności. Taki pogląd nie jest wiążący dla sądu, niemniej jednak w szerszej, często systemowej perspektywie przedstawia istotę i potrzebę ochrony chronionych wartości na rynku usług finansowych. Autorytet rzecznika oraz profesjonalnie przygotowany i rzeczowo uzasadniony pogląd może być cennym dla sądu materiałem przy rozstrzyganiu i uzasadnieniu przyjmowanego orzeczenia w znacznej liczbie przyjmowanych rozstrzygnięć, szczególnie przez sądy niższej instancji. Potwierdza to przeprowadzona przez rzecznika kwerenda orzecznictwa w zakresie rynku ubezpieczeniowego, która wskazuje, że przedstawione oświadczenia zawierające istotny pogląd dla sprawy w dużej większości spraw przyczyniły się do uwzględnienia roszczeń klientów²². Stąd także rosnące znaczenie istotnych poglądów w sprawie Rzecznika Finansowego skutkuje wzmocnieniem kontroli incydentalnej wzorców umów sprawowanej przez sądy powszechne.

Zwrot pobranych prowizji i opłat w przypadku przedterminowej spłaty kredytu (art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim)

Stosownie do art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim w przypadku spłaty całości 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. Wobec istotnych wątpliwości wiążących się z interpretacją tego przepisu, skutkujących w praktyce odmawianiem przez podmioty rynku bankowego proporcjonalnego zwracania kwot pobranych tytułem prowizji lub innych opłat w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, Rzecznik Finansowy i Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawili wspólne stanowisko w sprawie jego

głędów Rzecznika Finansowego, dotyczące: klauzuli waloryzacyjnej oraz zmiany oprocentowania w kredytach denominowanych lub indeksowanych do franka szwajcarskiego, zwrotu części kosztów przy wcześniejszej spłacie kredytu, a także interpretacji tzw. ustawy reklamacyjnej.

²² *Sprawozdanie Rzecznika Finansowego...*, s. 53.

interpretacji. Jest to o tyle istotne, że stanowisko to nie ma mocy wiążącej, bo zarówno Rzecznik Finansowy, jak i Prezes UOKiK nie mają kompetencji do wiążącej wykładni przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Stąd, jak podkreślono w samym dokumencie, prezentowane stanowisko należy odczytywać jako istotną wskazówkę interpretacyjną dla uczestników rynku finansowego.

Zgodnie z interpretacją Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego wszystkie koszty składające się na całkowity koszt kredytu powinny podlegać proporcjonalnemu obniżeniu. Zatem kredytodawca powinien obniżyć i zwrócić wszystkie koszty takiego kredytu niezależnie od ich charakteru. Zwrot powinien być w takiej sytuacji proporcjonalny, tzn. obejmować okres od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie. Stanowisko Rzecznika i Prezesa UOKiK nie spotkało się z aprobatą kredytodawców²³, doprowadziło jednakże do podjęcia przez środowisko prac mających na celu wypracowanie katalogu kosztów, które nie ulegałyby redukcji przy przedterminowej spłacie kredytu²⁴.

Stanowisko Rzecznika i Prezesa UOKiK w kwestii interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim opiera się w głównej mierze na wykładni celowościowej, stawiając sobie za cel ochronę interesów konsumenta. W praktyce bowiem kredytodawcy będący podmiotami rynku bankowego ustalają bardzo wysokie prowizje, opłaty, które są pobierane przy podpisaniu umowy, za jednorazowe czynności lub usługi, stąd w przypadku spłaty kredytu przed terminem nie ulegają one rekalkulacji. Uzasadnieniem jest to, że nie są to koszty związane i zależne od okresu kredytowania. Tymczasem zdaniem rzecznika problem tkwi zasadniczo w tym, że brak jest definicji legalnych pojęć „opłata” i „prowizja” i w praktyce są one pobierane przez kredytodawców z tytułu różnych czynności. Prowizje mogą na przykład być pobierane tytułem określonych czynności (jako ekwiwalent) lub jako wynagrodzenie z tytułu udostępnienia konsumentowi kapitału do dyspozycji i wtedy, zwłaszcza w tym drugim wypadku, w istocie są związane z okresem kredytowania, a zatem w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, zdaniem Rzecznika Finansowego, powinny być proporcjonalnie rekalkulowane. Zatem art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim należy rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego kredytobiorcy przysługuje roszczenie o obniżenie wszystkich możliwych kosztów takiego kredytu, składających się na całkowity koszt kredytu, niezależnie od ich charakteru i tego, kiedy zostały one faktycznie poniesione przez konsumenta – kredytobiorcę²⁵.

²³ Związek Banków Polskich w odpowiedzi na stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK przedstawił w opinii argumenty przemawiające za odmienną wykładnią art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim. Zob. https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/newsletter/2016_czerwiec/Zaczynnik_2.pdf [dostęp: 13.03.2018].

²⁴ Rzecznik Finansowy zapowiedział w *Sprawozdaniu z działalności za rok 2016* zweryfikowanie, czy i w jakim zakresie inicjatywa samoregulacyjna środowiska kredytodawców zostanie wdrożona.

²⁵ Tak też E. Rutkowska-Tomaszewska, *Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego*

Taka interpretacja, zdaniem kredytodawców – podmiotów rynku bankowego, pomija jednak zupełnie aspekt, że prowizja za udzielenie kredytu może zawierać element marży kredytodawcy, uzależniony od oceny ryzyka, które jest określane dla danej grupy oferowanych usług. Jak wskazuje się w doktrynie, wysokość marży zależy przede wszystkim od oceny ryzyka kredytowego dokonywanego przez kredytodawcę²⁶. Dlatego też wysokość prowizji w momencie udzielenia kredytu, jeżeli odzwierciedla parametry rentowności usługi, nie ma związku z okresem kredytowania, dlatego nie ma – biorąc pod uwagę wykładnię literalną – podstawy do jej proporcjonalnej rekalkulacji zgodnie z art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim. Prowizja za udzielenie kredytu może także zostać skalkulowana (ewentualnie obok pokrycia kosztów czynności związanych z zawarciem umowy) jako odpłatność dla kredytodawcy za udostępnienie danej kwoty środków do dyspozycji konsumenta i odzwierciedlać związane z tym ryzyko. Argument ten będzie szczególnie aktualny w sytuacji, gdy obok prowizji za udzielenie kredytu kredytodawca nalicza oprocentowanie kapitałowe, które z kolei stanowi odpłatność za korzystanie z kapitału przy uwzględnieniu czynnika czasu. Prowizja za udzielenie kredytu może także pokrywać koszt usług i czynności świadczonych w związku z zawieraniem umowy o kredyt konsumencki, w tym wykonanie wszystkich czynności zmierzających do wypłaty kredytu. Prowizja taka nie dotyczy okresu po uruchomieniu kredytu, wobec czego dokonanie przez kredytobiorcę wcześniejszej spłaty kredytu nie wymaga rekalkulacji tego typu prowizji przez bank. W takim rozumieniu brak zależności wysokości prowizji za udzielenie kredytu od długości okresu kredytowania oraz odmienna od oprocentowania funkcja tej prowizji powinny przemawiać za uznaniem, że w razie spłaty przed terminem koszt ten nie „dotyczy okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy”. Wobec tego prowizja za udzielenie kredytu – w zależności od jej kalkulacji przez kredytodawcę – nie powinna podlegać zwrotowi na podstawie art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim w razie przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta. Interpretację art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, w zakresie rekalkulacji kosztów, których wysokość jest uzależniona od czynnika czasu (tj. okresu kredytowania), przedstawiali także przedstawiciele doktryny²⁷.

Argumentacja celowościowa art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim przedstawiona przez Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK oraz w zasadzie zupełnie jej przeciwstawna literalna wykładnia stosowana przez podmioty rynku

spłata w świetle art. 49 Ustawy o kredycie konsumenckim, „Studia Prawno-Ekonomiczne” 2016, nr 100, s. 163–180.

²⁶ Z. Ofiarski, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Warszawa 2014, s. 119.

²⁷ T. Czech, *Kredyt konsumencki. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 498: „Komentowany przepis odnosi się jedynie do tych świadczeń kredytobiorcy, których wysokość lub powstanie zależy od okresu kredytowania, czyli okresu, na jaki udzielono kredytobiorcy kredytu”; A. Kopeć [w:] M. Chruściak, M. Kłoda, A. Kopeć, G. Kott, M. Szakun, T. Ostrowski, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Rekomendacje interpretacyjne podstawowych regulacji. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 168: „Zgodnie z art. 49 u.k.k. obowiązek obniżenia całkowitego kosztu kredytu odnosi się wyłącznie do kosztów rozłożonych w czasie”.

bankowego nie dają jak dotychczas pola do osiągnięcia kompromisu. Rzecznik Finansowy powtarza argumentację wyrażoną w *Stanowisku*, także w wydanych dotychczas indywidualnych poglądach w sprawie dotyczących zwrotu części kosztów przy wcześniejszej spłacie kredytu²⁸. Zatem doniosłe znaczenie będzie miało w tym zakresie orzecznictwo sądów powszechnych.

Klauzule niedozwolone w umowach bankowych

Istotne znaczenie dla praktyki bankowej przy identyfikacji we wzorcach umownych niedozwolonych postanowień umownych²⁹, zwanych także klauzulami abuzywnymi, mają zarówno analizy orzecznictwa, jak i opinie naukowe³⁰. Należy podkreślić, że klauzule umowne o niedozwolonym charakterze w świetle art. 385¹ § 2 k.c. są bezskuteczne i nie wiążą konsumentów *ex tunc*. W pozostałym zakresie umowa, rozumiana jako stosunek zobowiązaniowy, jest wiążąca, na co jednoznacznie wskazuje art. 385¹ § 2 k.c. Brak zatem obowiązywania w umowie postanowienia niedozwolonego nie oznacza nieważności czy bezskuteczności umowy w całości.

W toku kontroli abstrakcyjnej lub incydentalnej fakt bezskuteczności danego postanowienia zostaje jedynie potwierdzony orzeczeniem o charakterze deklaratoryjnym. Incydentalna kontrola postanowień umownych dokonuje się w ramach każdego postępowania sądowego. Indywidualne zakwestionowanie przez klienta banku klauzuli abuzywnej może mieć miejsce w ramach indywidualnego sporu, kiedy klient odmawia spełnienia określonego świadczenia wobec banku,

²⁸ Zob. https://rf.gov.pl/pdf/IP_art49_prowizja.pdf; https://rf.gov.pl/pdf/IP_art49_oplata_przygotowawcza.pdf [dostęp: 13.03.2018].

²⁹ Postanowienia umowy przejęte z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi w rozumieniu art. 22¹ k.c. przez bank mają w szczególności charakter postanowień nieuzgodnionych indywidualnie, na które konsument nie miał rzeczywistego wpływu (zgodnie z art. 385¹ § 3 k.c.). Te z kolei zgodnie z art. 385¹ k.c. stanowią niedozwolone postanowienia umowne, kiedy kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Istotne znaczenie ma także art. 385³ k.c., który wymienia w katalogu otwartym 23 rodzaje postanowień uznawanych w razie wątpliwości za klauzule niedozwolone.

³⁰ Zob. m.in.: J. Pisuliński, *Niedozwolone klauzule umowne w obrocie bankowym na wybranych przykładach*, „Prawo Bankowe” 2005, nr 6, s. 15–30; E. Rutkowska, *Niedozwolone klauzule umowne w bankowym obrocie konsumenckim*, „Prawo Bankowe” 2002, nr 7–8, s. 66; E. Rutkowska, M. Sieradzka, *Nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez banki wobec kredytobiorców-konsumentów*, cz. 1, „Prawo Bankowe” 2008, nr 2, s. 43–60; M. Strzelecki, *Orzecznictwo sądów powszechnych w sprawach kontroli abstrakcyjnej postanowień wzorców umownych w latach 2012–2015*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2015, nr 4, s. 118, <https://ikar.wz.uw.edu.pl/ikar.php?ikar=27> [dostęp: 13.03.2018]; M. Namysłowska, T. Skoczny, *Możliwość i sposoby eliminacji z obrotu prawnego postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za abuzywne. Ekspertyza naukowa z 27.06.2015*, Warszawa 2015. Przedmiotem Ekspertyzy była analiza zagadnienia eliminacji z obrotu prawnego postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) za niedozwolone, przy jednoczesnym zastąpieniu tych postanowień nowymi, pozwalającymi na wykonywanie umów w ramach istniejącego stanu prawnego, z uwzględnieniem specyfiki sektora bankowego; https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/badania/07/Ekspertyza_naukowa_dla_ZBP.pdf [dostęp: 13.03.2018].

powołując się na niedozwolony charakter postanowienia zawartego w umowie. System eliminacji z obrotu niedozwolonych postanowień wzorców umowy z kolei jest oparty na postępowaniach prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone³¹. Jest to tzw. kontrola abstrakcyjna postanowień wzorca umowy. Dla usunięcia rozbieżności w doktrynie i orzecznictwie dotyczących tzw. rozszerzonej skuteczności postanowienia wpisanego do rejestru w zmienionej ustawie postanowiono, że prawomocna decyzja kończąca postępowanie, w której Prezes UOKiK rozstrzyga, czy dana klauzula ma niedozwolony charakter oraz zakazuje jej dalszego wykorzystywania, ma skutek jedynie wobec przedsiębiorcy, do którego jest skierowana oraz konsumentów, którzy zawarli z tym przedsiębiorcą umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji³². Decyzje prezesa publikowane są na stronie internetowej UOKiK³³.

W ostatnim czasie na rynku bankowym najwięcej wątpliwości w obszarze identyfikacji i eliminacji z obrotu klauzul abuzywnych budzą zapisy umów kredytów denominowanych i indeksowanych do CHF. Na bazie obserwacji wpływu wniosków klientów, przesyłanych kopii umów kredytowych, korespondencji otrzymywanej drogą elektroniczną oraz sygnałów zgłaszanych podczas eksperckich dyżurów telefonicznych w sprawie kredytów indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego Rzecznik Finansowy opublikował raport zawierający analizę prawną wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami³⁴. Wskazano w nim wątpliwości natury prawnej w zakresie postanowień, które mogły zostać uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów, a zatem w konkretnych okolicznościach mogą zostać uznane za niedozwolone.

Niezwykle istotny problem w praktyce Rzecznik Finansowy dostrzega w zakresie oceny skutków, jakie wywołuje uznanie, że klauzula ma charakter abuzywny. Obecnie wyroki sądów pierwszej instancji wykazują duże rozbieżności

³¹ Przed nowelizacją ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która weszła w życie w dniu 17 kwietnia 2016 r. (ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1634)) o niedozwolonym charakterze klauzul umownych decydował SOKiK. Postanowienia umowne uznane prawomocnym wyrokiem SOKiK za niedozwolone wpisywano do rejestru klauzul niedozwolonych i od tego momentu ich stosowanie w obrocie z konsumentami było zakazane. Takie zasady będą obowiązywały do 2026 r. tylko w tych sprawach, w których wniesiono pozwy do SOKiK w czasie obowiązywania poprzedniej regulacji, czyli przed 17 kwietnia 2016 r.

³² W wydawanych decyzjach Prezes UOKiK może również określić środki usunięcia trwających skutków bezprawnej praktyki przedsiębiorcy i nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną.

³³ https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf [dostęp: 13.03.2018].

³⁴ Raport: *Analiza prawna wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach kredytów indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami*, Biuro Rzecznika Finansowego, Warszawa, czerwiec 2016 r., https://rf.gov.pl/pdf/Raport_RF_Kredyty_valutowe.pdf [dostęp: 13.03.2018].

– mimo że większość sądów stwierdza w umowach indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej występowanie klauzul abuzywnych, z tego faktu są wyciągane jednak różnorodne wnioski³⁵. Problem wynika z faktu, że przy uznaniu braku mocy wiążącej zakwestionowanych postanowień umownych *ex tunc*, zazwyczaj dochodzi do luki polegającej na tym, że nie wiadomo, na jakiej podstawie obliczyć kurs waluty, na podstawie którego powinna nastąpić spłata. Dlatego dochodząc od banku roszczeń z tytułu istnienia w umowie kredytu klauzul niedozwolonych, należy również określić kwotę „nadpłaconego” kredytu. W konsekwencji nieprawidłowych wyliczeń przez konsumentów w zakresie dochodzonego roszczenia niektóre sądy oddalały powództwo, uzasadniając to tym, że wyliczenia konsumenta były nieprawidłowe. Takie rozumienie czyni iluzoryczną ochronę konsumenta przed niedozwolonymi postanowieniami umownymi. Na ukształtowanie odmiennej linii orzeczniczej i ochronę interesów konsumentów w tym zakresie może wpłynąć Sąd Najwyższy, który w wyroku z dnia 14 lipca 2017 r. (II CSK 803/16) wskazał, że kurs spłaty kredytu powinien być ustalony w sposób tożsamy przez cały okres kredytowania. Innymi słowy, spłata rat kredytu powinna następować po kursie, po którym kredyt został przeliczony w momencie jego wypłaty. Sąd Najwyższy wskazał, że zamiast klauzul niedozwolonych należy zastosować normy prawne. Pierwszą byłby art. 358 § 2 k.c. przewidujący, że wartość waluty obcej określa się zasadniczo według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski. Przepis ten został wprowadzony dopiero w 2009 r., może mieć zatem zastosowanie do późniejszych umów, a problem w tym, że większość umów kredytowych indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej była zawarta przed tym rokiem. Według Sądu Najwyższego istnieją jednak dwa inne wyjścia. Po pierwsze, należy zbadać zgodną wolę stron umowy i jej postanowienia (może bowiem wynikać z postanowień dotyczących wypłaty kredytu, że zastosowanie ma kurs z tabeli bankowej). Po drugie, w drodze analogii można zastosować art. 41 prawa wekslowego, zgodnie z którym jeżeli weksel wystawiono na walutę, która nie jest walutą miejsca płatności, sumę wekslową można zapłacić w walucie krajowej według jej wartości w dniu płatności. Z przyjętej wykładni tego przepisu wynika, że także chodzi tu o średni kurs NBP.

Należy przy tym zwrócić uwagę, że w świetle aktualnego orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (wyrok w sprawach połączonych C-154/15, C-307/15 i C-308/15)³⁶ skutki restytucyjne związane ze stwierdzeniem

³⁵ Na temat problemu z określeniem skutków wpisania do rejestru klauzul niedozwolonych postanowień umów bankowych zawierających walutowe klauzule waloryzacyjne zob. Z. Drzewicki, *Sama jaskółka już jest mila...*, „Rzeczpospolita – Prawo co dnia” 2016, nr 7, s. 19; także K. Babska, M. Szymański, *Banki nie unikną konsekwencji stosowania nieuczciwych klauzul waloryzacyjnych*, „Rzeczpospolita – Prawo co dnia” 2016, nr 10, s. 3.

³⁶ Wyrok TS UE z dnia 21 grudnia 2016 r. w sprawach połączonych C-154/15, C-307/15 i C-308/15: *Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU; Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA; Banco Popular Español, SA v Emilio Irlés López, Teresa Torres Andreu*, InfoCuria – Orzec-

nieuczciwego charakteru warunku znajdującego się w umowie zawartej z konsumentem przez przedsiębiorcę nie mogą być ograniczone w czasie jedynie do kwot nienależnie zapłaconych na podstawie takiego warunku po ogłoszeniu orzeczenia, w którym sąd stwierdził ów nieuczciwy charakter. Trybunał uznał także, że warunek umowny uznany za nieuczciwy co do zasady należy uznać za nigdy nieistniejący, tak by nie wywoływał on skutków wobec konsumenta, co powinno skutkować przywróceniem sytuacji prawnej i faktycznej konsumenta, w jakiej znajdowałby się on w braku rzeczonoego warunku. W konsekwencji, o ile do państw członkowskich należy określenie za pomocą prawa krajowego warunków, w ramach których następuje stwierdzenie nieuczciwego charakteru warunku znajdującego się w umowie i w ramach których występują konkretne skutki tego stwierdzenia, o tyle jednak takie stwierdzenie powinno skutkować przywróceniem sytuacji prawnej i faktycznej, w jakiej konsument znajdowałby się w braku takiego nieuczciwego warunku, uzasadniając w szczególności prawo do zwrotu nienależnie nabytych ze szkodą dla konsumenta korzyści przez przedsiębiorcę w oparciu o wspomniany nieuczciwy warunek. A zatem obowiązek wyłączenia przez sąd krajowy nieuczciwego warunku umownego nakazującego zapłatę kwot, które okazują się nienależne, wiąże się co do zasady z odpowiednim skutkiem restytucyjnym dotyczącym tych kwot.

Zakończenie

Nowe uprawnienia nadane Rzecznikowi Finansowemu oraz jego umocowanie instytucjonalne w systemie ochrony klienta rynku finansowego niewątpliwie świadczą o silnej tendencji do publicyzacji³⁷ prawa prywatnego w tej sferze. Wynika to z faktu, że usługi finansowe są nie tylko skomplikowane, ale ich nabycie pociąga za sobą długotrwałe zobowiązania finansowe, będące często dużym obciążeniem dla klientów instytucji finansowych. Ponadto, w warunkach masowej skali naruszeń interesów klientów w wyniku stosowania przez podmioty rynku finansowego nieuczciwych praktyk rynkowych, a także wobec istniejącej na rynku finansowym asymetrii informacji oraz nieadekwatnego podziału ryzyka, mechanizmy cywilnoprawne nie są wystarczająco efektywne i w wielu przy-

nictwo Trybunału Sprawiedliwości (wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym złożony przez Juzgado de lo Mercantil n° 1 de Granada, Audiencia Provincial de Alicante – Hiszpania) (Dz. U. UE C z 2017 r. Nr 53, s. 8/2).

³⁷ Publicyzacja prawa prywatnego nie jest jednak zjawiskiem nowym. Zdaniem M. Safjana zjawisko publicyzacji prawa prywatnego przejawia się obecnie m.in. w coraz silniejszej ingerencji czynnika publicznego w sferę uprzednio zastrzeżoną dla autonomicznych zachowań jednostek, w systematycznym ograniczaniu roli metody prywatnoprawnej na rzecz regulacji publicznoprawnych oraz w pogłębianiu się stopnia rozproszenia instytucji i rozwiązań prawa prywatnego w zależności od wąsko ujmowanych celów i funkcji poszczególnych regulacji. Zob. M. Safjan, *Pojęcie i systematyka prawa prywatnego* [w:] *System prawa prywatnego*, t. 1: *Prawo cywilne – część ogólna*, red. M. Safjan, Warszawa 2007, s. 47–50.

padkach się nie sprawdzają. Spowodowało to konieczność zwiększenia regulacji publicznoprawnej i nadzoru rynku finansowego w celu ochrony konsumentów i w rozwiązywaniu kolizji interesów na rynku usług finansowych.

Potrzeba ochrony klientów rynku finansowego coraz częściej wymusza na prawodawcy, zarówno unijnym, jak i krajowym, umieszczanie w prawie usług finansowych regulacji natury zarówno prywatno-, jak i publicznoprawnej³⁸. Ograniczenia swobody umów i autonomii woli stron usług finansowych polegają w szczególności na ingerencji czynnika publicznego i włączeniu elementów związanych z interesem publicznym – ochroną klienta na rynku finansowym i bezpieczeństwem rynku finansowego – w obszar zastrzeżony, zgodnie z tradycyjnym podejściem cywilistycznym, dla autonomicznych i samodzielnych decyzji podmiotów prawa cywilnego.

Należy podkreślić, że to właśnie nowe instrumenty prawa ochrony klientów rynku finansowego, takie jak: ujednoczenie sposobu rozstrzygania reklamacji, istotny pogląd w sprawie, szybsza eliminacja z obrotu prawnego klauzul abuzywnych, zostały wypracowane w reakcji na konkretne zachowania rynkowe, w celu bardziej adekwatnego do realiów obrotu przeciwdziałania niedozwolonym praktykom. Nie należy jednak zapominać, że regulacje prawne, a przede wszystkim ich interpretacja przez instytucje systemu ochrony klienta rynku finansowego oraz sądy powszechne, powinny kształtować relacje pomiędzy instytucjami finansowymi a ich klientami w taki sposób, aby osiągnąć pewien stopień równowagi, co wiąże się z koniecznością wyważenia często rozbieżnych interesów.

Anna Jurkowska-Zeidler

CURRENT PROBLEMS OF CUSTOMER PROTECTION IN THE BANKING MARKET FROM THE PERSPECTIVE OF THE ACTIVITY OF THE FINANCIAL OMBUDSMAN

By analyzing reports and other studies on the activity of the Financial Ombudsman, who is a new institution of customer protection on the financial services market, the Author identifies current problems concerning the exercise of rights granted to the customers of the banking market. The article presents interpretative doubts relating to the provisions of the Act concerning the complaints handling procedure by financial service providers and Financial Ombudsman and the Act on consumer credit as well as provisions concern-

³⁸ Dotyczy to całego prawa konsumenckiego, zob. A. Kunkiel-Kryńska, *Pojęcie i istota prawa konsumenckiego Unii Europejskiej* [w:] tejsze, *Metody harmonizacji prawa konsumenckiego w Unii Europejskiej i ich wpływ na procesy implementacyjne w państwach członkowskich*, LEX 2013.

ing the identification and elimination of illegal contractual clauses, which is particularly important for the protection of customers' interests in the banking market. At the end of the article the Author draws attention to the increasingly prominent influence of public law on financial market law in the area of protecting clients of financial institutions.