

## Kredyt konsumencki w świetle analizy skarg i problemów zgłaszanych do Federacji Konsumentów

W obszarze rynku kredytów konsumenckich, z uwzględnieniem pożyczek krótkoterminowych, udało się wyodrębnić i przeanalizować metodą case-test następujące problemy konsumentów:

- Kredyt wiązany – odstąpienie od umowy,
- Chwilówki - wysokie opłaty przygotowawcze nieuwzględniane w kosztach całkowitych kredytu,
- Klauzule niedozwolone w umowach pożyczek krótkoterminowych.

Działania Federacji Konsumentów nakierowane na wyegzekwowanie roszczeń konsumenta polegały przede wszystkim na działaniach podejmowanych w zdiagnozowanych indywidualnych sprawach, ale występujących częściej, charakterystycznych, tym samym mogących dotyczyć również innych konsumentów. W pierwszej kolejności zawsze podejmowana jest próba polubownego załatwienia sporu. Federacja występuje do banku lub przedsiębiorcy z pismem interwencyjnym. W razie braku woli rozwiązania sporu na drodze pozasądowej, konsumentowi oferowana jest pomoc w dochodzeniu roszczenia przed sądem powszechnym. Tym sposobem udało się doprowadzić do rozwiązania problemów z obszarów przedstawionych na wstępie, m.in. w sprawach opisanych poniżej.

Kredyt wiązany – po odstąpieniu od umowy zakupu z powodu wady towaru konsument żądał umorzenia części kredytu oraz zwrotu zapłaconej kwoty. Bank, mimo skuteczności odstąpienia od umowy kredytowej, wynikającego z art. 57 ustawy o kredycie konsumenckim (dalej: u.k.k.), odmawiał spełnienia roszczenia. Po zgłoszeniu się konsumenta do Oddziału Federacji Konsumentów sporządzono wystąpienie pisemne. Argumenty prawne Federacji opierały się na art. 57 oraz art. 59 u.k.k. Z przepisów tych wyprowadzić można nie tylko skuteczność odstąpienia od umowy o kredyt wiązany w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zakupu przewidzianej innymi przepisami, ale również subsydiarną odpowiedzialność kredytodawcy za należyte wykonanie zobowiązania sprzedawcy. Po pisemnej interwencji Federacji Konsumentów bank odstąpił od dochodzenia zapłaty od konsumenta i dokonał zwrotu części kredytu zapłaconego do dnia rozwiązania umowy.

W kwestii opłat przygotowawczych firmy pożyczkowe nie są chętne do polubownego rozwiązywania sporów. Roszczenia konsumentów w dużej mierze egzekwowane są dopiero na drodze sądowej. Dla przykładu wskazać można sprawę, w której konsument zawarł przedwstępną umowę pożyczki gotówkowej (tzw. chwilówki). Zgodnie z zapisami umowy

udzielenie pożyczki uzależnione było od wniesienia przez konsumenta opłaty przygotowawczej w wysokości przekraczającej 1000 PLN. Opłata ta nie została wliczona do całkowitego kosztu kredytu i ujawniona w formularzu informacyjnym. Konsument odstąpił od umowy przed upływem terminu 30 dni od jej zawarcia – termin ten wynikał z art. 53 ust. 2 u.k.k., zgodnie z którym w przypadku, gdy umowa o kredyt konsumencki nie zawiera elementów obligatoryjnych wynikających z art. 30 u.k.k., termin na odstąpienie od umowy wynosi dni 30, nie 14. Tym samym odstąpienie należało uznać za skuteczne. Firma odmówiła jednak zwrotu opłaty przygotowawczej. Drugim aspektem sprawy była wygórowana wysokość opłaty, w żaden sposób nieodpowiadająca realnym kosztom przygotowania umowy. Po wniesieniu pozwu sąd zasądził roszczenie na rzecz konsumenta.

Federacja Konsumentów podejmowała również działania na rzecz ogółu konsumentów, kierując do przedsiębiorców udzielających pożyczek krótkoterminowych wnioski o zaprzestanie stosowania konkretnych klauzul abuzywnych we wzorcach umownych, którymi się posługiwali. Działania te przyniosły pozytywny skutek w przypadku kilku firm, które zobowiązały się do zaprzestania stosowania wskazanych postanowień i usunęły je ze wzorca.