

PAWEŁ NOWAK

Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Polska ■ Pedagogical University of Cracow, Poland

Bezpieczeństwo konsumenta w transakcjach kredytowych

Consumer Safety in Loan Contracts

Streszczenie: Celem artykułu jest ocena poziomu bezpieczeństwa konsumenta w transakcjach kredytowych. Rozważania dotyczą postanowień zawartych w umowach kredytowych w kontekście niedozwolonych klauzul umownych oraz wygórowanych opłat. Ocena bezpieczeństwa konsumenta dokonana została na podstawie danych pochodzących z raportów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w kontekście nowych przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym. Z przeprowadzonych badań wynika, iż naruszenia praw konsumentów polegają głównie na niejasnych zapisach umów i wygórowanych opłatach. Wnioski zawarte w artykule określają wpływ zmian prawnych na poziom bezpieczeństwa konsumenta oraz stabilność systemu finansowego. W zakończeniu znajdują się sugestie dotyczące rozwiązań podnoszących poziom bezpieczeństwa konsumenta w sektorze finansowym, opartych na edukacji konsumentów.

Abstract: the paper is aimed at the identification and evaluation of consumer safety in the loan contract. It is focused on the loan contracts in aspect of abuse contract terms and excessive charges. The research used current data coming from reports published by Office of Competition and Consumer Protection and the new norms provided by the Act on competition and consumer protection and the Act on supervision on financial markets. The results of research show that the main infringements are based on the terms having more then one meaning referring to the rules of imposing charges. The conclusions of paper identify the influences of institution and law changes on consumer safety and the consequences for consumer protection system. There are also the recommendation for solutions increasing consumer safety on financial markets based on consumer education.

Słowa kluczowe: bezpieczeństwo konsumenta; niedozwolone postanowienia umowne; ochrona konsumenta; umowy kredytowe

Keywords: abuse contract terms; consumer protection; consumer safety; loan contracts

Otrzymano: 25 października 2016

Received: 25 października 2016

Zaakceptowano: 30 czerwca 2017

Accepted: 30 June 2017

Sugerowana cytacja/Suggested citation:

Nowak, P. (2017). Bezpieczeństwo konsumenta w transakcjach kredytowych. *Przedsiębiorczość – Edukacja [Entrepreneurship – Education]*, 13, 275–288. DOI: 10.24917/20833296.13.20

Wstęp

Bezpieczeństwo konsumenta na rynku kredytowym zasadniczo kształtowane jest przez postanowienia zawartej umowy. W stosunkach prawnych o charakterze konsumenckim obowiązująca w prawie cywilnym zasada swobody zawierania umów jest mocno ograniczona przez zasadę ochrony słabszej strony (Szuma, 2007). Oznacza to, że postanowienia umów mogą być niedozwolone z mocy prawa i jeżeli zostały zastosowane, to nie wiążą stron (Gnela, 2013). Orzeczenie o niedozwoloności postanowień może wydać Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a od 17 kwietnia 2016 r. – prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Zgodnie z *Kodeksem cywilnym* niedozwolone postanowienia umowne to postanowienia nienegocjowane indywidualnie, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (regulacja ta nie dotyczy głównych świadczeń, w tym ceny i wynagrodzenia, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny) (Gnela, 2012).

Celem niniejszego artykułu jest ocena stanu bezpieczeństwa konsumenta w transakcjach kredytowych w świetle raportów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz nowelizacji ustaw, które weszły w życie w 2016 r. Artykuł obejmuje przepisy *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. z 2015 r. poz. 1634) oraz *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. z 2015 r. poz. 1357). Pierwsza nowelizacja wprowadziła m.in. nowy sposób kontroli wzorców umownych, natomiast druga określiła maksymalną wysokość opłat. Artykuł oparty jest na danych zastanych, aktach prawnych oraz aktualnej literaturze przedmiotu.

Charakter zadłużenia gospodarstw domowych

Podmioty zajmujące się udzielaniem kredytów konsumenckich, działające w Polsce, są zróżnicowaną grupą zarówno w zakresie formy organizacyjnej, zakresu oferowanych usług finansowych, jak i skali działania. Wśród kredytodawców wyodrębnia się trzy podstawowe grupy:

- banki (w tym banki spółdzielcze i instytucje kredytowe),
- spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe,
- inni przedsiębiorcy udzielający pożyczek (tzw. parabanki).

Na koniec 2015 r. roku działało w Polsce 38 banków komercyjnych, 27 oddziałów instytucji kredytowych, 561 banków spółdzielczych oraz 48 spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. Liczba przedsiębiorstw pożyczkowych prowadzących działalność w Polsce nie jest dokładnie znana. Obecnie żadna z instytucji państwowych nie prowadzi rejestru kredytodawców innych niż banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (SKOK-i), dlatego dane na ten temat mają jedynie charakter orientacyjny. Dopiero od 22 lipca br. Instytucje pożyczkowe, by móc prowadzić działalność, będą musiały być wpisane do rejestru przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Branżowy rejestr firm pożyczkowych, do którego wpis jest dobrowolny i bezpłatny, utworzył w styczniu 2015 r. Związek Firm Pożyczkowych. W dniu uruchomienia rejestru było w nim prawie 100 firm pożyczkowych (Gafrikova, 2016).

Zgodnie z najczęściej stosowaną klasyfikacją kredyty gospodarstw domowych dzieli się na mieszkaniowe i konsumpcyjne. Kredyty mieszkaniowe przeznaczone są na sfinansowanie zakupu domu lub mieszkania i wymagają zabezpieczenia, którym najczęściej jest finansowana nieruchomość, natomiast kredyty konsumpcyjne mają na celu pokrycie wydatków na zaspokojenie bieżących potrzeb konsumpcyjnych i są najczęściej udzielane bez zabezpieczenia, na podstawie miesięcznych dochodów kredytobiorcy. Do kredytów konsumpcyjnych zalicza się kredyty gotówkowe, ratalne, samochodowe i inne.

Pojęcie kredytu konsumpcyjnego nie jest tożsame z pojęciem kredytu konsumenckiego. W zakres kredytu konsumpcyjnego wchodzi również te kredyty, które podlegają wyłączeniu na mocy ustawy o kredycie konsumenckim (np. kredyty nieoprocentowane, kredyty udzielane na preferencyjnych warunkach, kredyty z dofinansowaniem państwa) (Ofiarski, 2014). Kredyt konsumencki to kredyt udzielony przez przedsiębiorcę konsumentowi, zgodnie z cywilnoprawną definicją przedsiębiorcy i konsumenta. Za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności umowę pożyczki, dlatego pojęcia kredytu i pożyczki, mimo różnic występujących między nimi, będą stosowane w artykule zamiennie.

Na koniec 2015 r. w portfelach banków znajdowało się 21,2 mln kredytów konsumpcyjnych o łącznej wartości 133,4 mld zł i średniej wartości 6,3 tys. zł (zob. tab. 1). W 2015 r. odnotowano rekordowy poziom sprzedaży kredytów konsumpcyjnych w ujęciu wartościowym – banki udzieliły 9,8 mln kredytów o łącznej wartości 78,6 mld zł (Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, 2016).

Charakterystyczną cechą portfela kredytów konsumpcyjnych jest silna asymetria. W ogólnej liczbie kredytów dominują kredyty o niskich kwotach (kredyty do 2 tys. zł stanowią 41,3% ogólnej liczby udzielonych kredytów, ale zaledwie 5,1% ogólnej wartości portfela), natomiast w ogólnej wartości kredytów dominują kredyty o najwyższych kwotach (kredyty powyżej 50 tys. zł stanowią zaledwie 3,1% ogólnej liczby udzielonych kredytów, ale aż 37,4% ogólnej wartości portfela).

Tabela 1. Struktura portfela kredytów konsumpcyjnych banków (stan na koniec 2015 r.)

Liczba kredytów (tys.)				
kredyty gotówkowe	kredyty ratalne	kredyty samochodowe	pozostałe	ogółem
5 914	5 077	161	10 021	21 173
Wartość kredytów (mln zł)				
kredyty gotówkowe	kredyty ratalne	kredyty samochodowe	pozostałe	ogółem
76 284	22 318	3 705	31 079	133 386

Źródło: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (2016: 117)

Wartość pożyczek i kredytów udzielonych przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe wyniosła w czerwcu 2016 r. 7,42 mld zł (SKOK..., 2016).

Ustalenie wartości kredytów udzielanych przez parabanki jest trudne przede wszystkim z uwagi na brak pełnych informacji, zarówno o liczbie tych podmiotów, jak i średniej wartości udzielanych przez nie pożyczek. Z danych przedstawionych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce wynika, iż średnia wartość pożyczki udzielanej

przez sektor pozabankowy w 2010 r. wynosiła 944 zł, natomiast wartość wszystkich udzielonych przez ten sektor pożyczek w roku 2010 szacowano na 1,76 mld zł. Z powyższych danych wynika, że głównymi kredytodawcami są banki, a SKOK-i i przedsiębiorstwa pozabankowe odgrywają drugorzędą rolę.

Kredyt konsumpcyjny w ciągu ostatnich lat coraz słabiej wspomagał finansowanie bieżącej konsumpcji prywatnej, a w większym stopniu dostarczał środków do realizacji przedsięwzięć długofalowych (Czapiński, Panek, 2015). Wpływ na wykorzystanie kredytów do finansowania konsumpcji miały także czynniki pozostające poza kontrolą gospodarstw domowych, takie jak polityka kredytowa banków. Od 2013 r. dużo banków poluzowało wymagania wobec kredytobiorców, zwiększyło maksymalną kwotę dostępnego kredytu i wydłużyło okres kredytowania.

Jakość portfela kredytowego banków na koniec 2015 r. była zbliżona do stanu z końca roku poprzedniego – udział kredytów zagrożonych w ogólnej liczbie kredytów kształtował się na poziomie 9–12% (wyższy udział występował w przypadku kredytów do 2 tys. zł, gdzie sięgał 17%) (zob. tab. 2). Największa wartość kredytów zagrożonych przypadała na kredyty o najwyższych kwotach, co wynikało z ich dominacji w ogólnej wartości portfela (wartość kredytów zagrożonych na kwoty powyżej 50 tys. zł wynosiła 7,2 mld zł i stanowiła aż 44,8% ogólnej wartości kredytów zagrożonych na koniec 2015 r.).

Tab. 2. Struktura portfela zagrożonych kredytów konsumpcyjnych banków (stan na koniec 2015 r.)

Liczba kredytów (tys.)				
kredyty gotówkowe	kredyty ratalne	kredyty samochodowe	pozostałe	ogółem
815	431	16	1 475	2 737
Wartość kredytów (mln zł)				
kredyty gotówkowe	kredyty ratalne	kredyty samochodowe	pozostałe	ogółem
9 172	2 787	271	3 917	16 147
Udział wartości kredytów zagrożonych w poszczególnych kategoriach kredytów (%)				
kredyty gotówkowe	kredyty ratalne	kredyty samochodowe	pozostałe	ogółem
12	12,5	7,3	12,6	12,1

Źródło: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (2016: 117)

Udział kredytów zagrożonych wykazywał wzrost do 2003 r., a następnie odnotowano spadek do 2008 r. Od 2009 r. nastąpił gwałtowny wzrost liczby kredytów zagrożonych (wskaźnik udziału należności zagrożonych wzrósł ponad dwukrotnie w latach 2008–2012) (Garnarczyk, Mocek, Skikiewicz, 2014). W 2015 r. stan zagrożonych kredytów konsumpcyjnych kształtował się na poziomie z końca 2014 r. (śladowy wzrost o 19 mln zł, tj. o 0,1%), choć ich udział w portfelu uległ obniżeniu z 12,7% na koniec 2014 r. do 12,0% na koniec 2015 r. Tak więc jakość portfela kredytowego pozostaje względnie stabilna. Należy jednak mieć na uwadze, że relatywnie dobre wskaźniki w znacznym stopniu wynikają z kontynuacji sprzedaży części portfela „złych” kredytów lub przeniesienia ich do ewidencji pozabilansowej (w 2015 r. w ramach tych operacji banki wyksięgowywały z bilansu kredyty o łącznej wartości około 4,8 mld zł). Gdyby nie to zjawisko, liczba kredytów zagrożonych uległaby zwiększeniu. Dodatkowo zmniejszeniu udziału kredytów zagrożonych

w ogólnej liczbie kredytów sprzyjał wzrost akcji kredytowej prowadzący do obniżenia udziału kredytów zagrożonych i opóźnionych w spłacie w całym portfelu. Uchwalona w lutym 2013 r. nowa Rekomendacja T dała możliwość stosowania uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej (po spełnieniu określonych warunków dotyczących charakteru kredytu oraz okresu współpracy klienta z bankiem), co niewątpliwie podniosło poziom ryzyka ekspozycji kredytowych.

Zjawisko wysokiego zadłużenia gospodarstw domowych występuje w Polsce w niewielkim stopniu na tle krajów Europy Zachodniej, pomimo wysokiej dynamiki wzrostu długu. Budżety około 70% gospodarstw domowych obciążone są w niskim stopniu spłatami z tytułu kredytów i pożyczek (wskaźnik obciążenia długiem do 20% dochodu) (Wałęga, 2013). Wprawdzie poziom zadłużenia gospodarstw domowych nie jest wysoki, jednak wysokie tempo wzrostu zadłużenia skłania do refleksji nad konsekwencjami finansowania konsumpcji kredytem (Świecka, 2008).

Stan bezpieczeństwa konsumentów w transakcjach kredytowych w świetle raportów UOKiK

Naruszenie praw konsumenta dotyczących stosowania postanowień niedozwolonych odbywa się przez stosowanie postanowień tożsamych z umieszczonymi w rejestrze postanowień niedozwolonych lub stosowanie postanowień spełniających kodeksowe kryteria klauzul niedozwolonych. Zgodnie z *Kodeksem cywilnym* postanowienia wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców mogą zostać uznane za niedozwolone (abuzywne), jeśli kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy.

Ocena stanu bezpieczeństwa konsumenta w zakresie stosowania niedozwolonych postanowień umów zawarta została w raporcie obejmującym wyniki badania praktyki kredytodawców i stosowanych przez nich wzorców umownych, przeprowadzonego przez prezesa UOKiK w okresie od marca do listopada 2012 r. (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 2013). Badanie objęło 147 wzorców stosowanych przez 20 przedsiębiorców pod kątem ich zgodności z ustawą o kredycie konsumenckim oraz treści mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne zgodnie z art. 385(1) § 1 i 3 oraz art. 385(3) k.c. Urząd poddał ocenie zgodność badanych wzorców umownych z obowiązującymi przepisami prawa regulującymi ten obszar. Badaniem zostały objęte podmioty reprezentujące trzy grupy kredytodawców ze względu na formę ich działalności: banki, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe i parabanki.

W wyniku kontroli prezes UOKiK zakwalifikował jako abuzywne 36 postanowień, a 9 uznał za tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych.

Według raportu najwięcej trudności sprawiło pożyczkodawcom poprawne określenie przesłanek zmiany oprocentowania i zmiany wzorca umownego w zakresie opłat pobieranych od klientów (z 9 postanowień uznanych za tożsame z klauzulami niedozwolonymi 5 nie spełniało wymogu jednoznaczności). Oznacza to, że kredytodawcy mają największe problemy z prawidłowym określeniem warunków związanych z kosztem kredytu, a więc tych, które są najistotniejsze dla klienta.

Podobnie wygląda struktura zakwestionowanych postanowień, mających charakter postanowień wypełniających znamiona postanowień niedozwolonych. Kształtowała się ona następująco:

- postanowienia dotyczące zmiany wzorca umownego (głównie w zakresie zmiany warunków wypowiedzenia umowy i w zakresie zmiany opłat i prowizji) – 16 zakwestionowanych postanowień,
- postanowienia dotyczące zmiany oprocentowania kredytu – 3 zakwestionowane postanowienia,
- postanowienia dotyczące czynności windykacyjnych – 3 zakwestionowane postanowienia,
- postanowienia dotyczące ubezpieczenia kredytu – 4 zakwestionowane postanowienia,
- postanowienia dotyczące rozwiązania umowy – 4 zakwestionowane postanowienia,
- pozostałe – 8 zakwestionowanych postanowień.

W przypadku zakwestionowanych postanowień prezes UOKiK złożył pozew do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie postanowień za niedozwolone.

Niejasność warunków daje kredytodawcy możliwość jednostronnej interpretacji umowy i zmiany jej treści w dowolnym czasie, który uzna dla siebie za korzystny. Takie zapisy są niekorzystne dla kredytobiorców ze względu na wysoką niepewność kontraktu i ryzyko poniesienia nadmiernych kosztów. Na liście niedozwolonych postanowień umownych zawartej w art. 385 k.c. figurują m.in. takie, które przyznają przedsiębiorcy uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385 pkt. 9 k.c.). Niepewność kontraktu może wynikać z dużej liczby przesłanek przewidzianych w umowie, których zaistnienie daje prawo do zmiany warunków lub niejednoznacznego określenia tych przesłanek. W efekcie kredytobiorca nie jest w stanie przewidzieć, jak często kredytodawca zechce zmieniać warunki umowy.

Niekorzystny charakter postanowień dotyczył również kierunku zmian warunków i proporcji. Uprawnieniom przedsiębiorcy do podwyższenia opłat w ślad za wzrostem wskaźników ekonomicznych nie towarzyszyło analogiczne uprawnienie konsumenta do ich obniżenia, gdy wartość tych samych wskaźników spadnie. Ponadto przewidziana w umowie skala wzrostu opłat nie była symetryczna ze skalą ich spadku – te pierwsze były większe od tych drugich.

W kwestionowanych postanowieniach zabrakło także określenia terminów, w jakich zmiany w umowach mogą być wprowadzane. Może to prowadzić do sytuacji, kiedy przedsiębiorca zmieni warunki długo po zmianie wskaźnika, z którym bieżąca sytuacja nie ma już kompletnie ekonomicznego związku. Zdaniem UOKiK, przedsiębiorca powinien dokonać zmiany bezpośrednio po zmianie wskaźnika. W zakwestionowanych postanowieniach zabrakło również określenia, z jaką częstotliwością będzie badana zmiana przyjętego wskaźnika.

Niejasność warunków dotyczyła również zasad zabezpieczenia kredytu i odstąpienia od umowy. Z niektórych umów wynikało, że kredytobiorca nie jest w stanie przewidzieć, czy i kiedy bank zażąda od niego dodatkowego zabezpieczenia kredytu, ani ocenić, czy takie żądanie jest w danych okolicznościach zasadne. Nieprecyzyjne zapisy umowy pozabwiają kredytobiorcę możliwości kontroli realizacji umowy przez kredytodawcę.

Ponadto niektórzy kredytodawcy przyznawali sobie znaczną swobodę dotyczącą decyzji, kiedy odstąpić od umowy, tworząc niepewność po stronie konsumenta co do trwałości stosunku prawnego.

Kolejnym źródłem informacji na temat stanu przestrzegania prawa i poziomu bezpieczeństwa konsumenta jest raport przedstawiający wyniki kontroli opłat stosowanych przez instytucje pozabankowe, przeprowadzonej przez prezesa UOKiK w okresie od

stycznia do maja 2013 r. (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (2013a)). Zbadano praktyki 30 wybranych przedsiębiorców oraz 73 wzorce umów. Ponieważ na podstawie samej analizy wzorców umów nie zawsze można było ustalić, jakie rzeczywiście opłaty są stosowane, konieczne było przeanalizowanie także faktycznie zawieranych umów. W związku z tym prezes UOKiK wystąpił do przedsiębiorców o przekazanie 10 umów wraz z kopiami, zawartych w dniu 15 stycznia 2013 r.

Naruszenia przedsiębiorców polegały głównie na stosowaniu niedozwolonych postanowień umów (20 postanowień). Prezes UOKiK postanowił wystąpić z powództwem o uznanie postanowień za abuzywne do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumenta w stosunku do postanowień:

- nieokreślających w sposób dostatecznie precyzyjny procedur windykacyjnych,
- określających zbyt wysokie koszty windykacyjne,
- zastrzegających opłaty w wygórowanej wysokości,
- dotyczących sposobu naliczania kosztów windykacyjnych,
- określających wymogi spłaty zadłużenia,
- przewidujących rażąco wygórowane kary umowne,
- dotyczących zmiany wzorca umowy,
- przewidujących opłatę za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy.

Najwięcej zakwestionowanych w trakcie kontroli postanowień dotyczyło nieprecyzyjnego sposobu określania procedur windykacyjnych (6 postanowień), stosowania zbyt wysokich kosztów windykacyjnych (5 postanowień) i zastrzegających opłaty w wygórowanej wysokości (4 postanowienia).

Zastrzeżenia prezesa UOKiK wzbudziły także przypadki stosowania klauzul tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru (27 postanowień):

- zastrzegające opłaty z tytułu czynności windykacyjnych w wygórowanej wysokości,
- niezawierające precyzyjnych procedur windykacyjnych,
- przewidujące opłatę za wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy,
- przewidujące nieprecyzyjne przesłanki zmiany opłat i prowizji,
- przewidujące nieprecyzyjne przesłanki zmiany umowy,
- przewidujące opłatę za wypełnienie weksla w wygórowanej wysokości.

Najwięcej zakwestionowanych postanowień dotyczyło wygórowanych opłat za czynności windykacyjne (13 postanowień), nieprecyzyjnych procedur windykacyjnych (5 postanowień) i przewidujących opłatę za wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy (4 postanowień).

Zakwestionowane postanowienia dotyczyły traktowania przez kredytodawców należności pozaodsetkowych jako wynagrodzenia, a nie rekompensaty kosztów. Dotyczyły stosowania opłat, których wysokość nie odpowiada 1) świadczeniu po stronie pożyczkodawcy, 2) kosztom podejmowanych czynności, 3) wartości świadczonej usługi.

Wysokość opłat za czynności windykacyjne powinna odzwierciedlać rzeczywiste koszty tych czynności. Tymczasem w kwestionowanych postanowieniach przedsiębiorcy zastrzegali opłaty za czynności, które nie muszą wiązać się z ponoszeniem jakichkolwiek dodatkowych kosztów. Nie było też jasne, jakie działania w ramach przekazania sprawy do postępowania windykacyjnego przedsiębiorca miałby wykonywać.

Koszty wezwań powinny odpowiadać kosztom rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorcę. Pożyczkodawca przy zastrzeganiu tego typu opłat nie powinien bezzasadnie obciążać nimi konsumentów w nadmiernej wysokości. Przedmiotowe postanowienia

z uwagi na ich sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz na to, iż rażąco naruszają interesy ekonomiczne konsumentów, zostały uznane przez prezesa UOKiK za niedozwolone.

Z raportów wynika, że umowy kredytowe charakteryzuje wyraźna asymetria praw i obowiązków stron z niekorzyścią dla kredytobiorców/konsumentów. Widać to wyraźnie w najważniejszych dla konsumenta postanowieniach dotyczących warunków zmiany opłat, które przyznają kredytodawcy prawo do podwyższenia opłat w przypadku zmiany określonych wskaźników, natomiast nie mówią nic na temat możliwości ich obniżenia. W umowach kredytodawcy dają sobie prawo do zmiany warunków, nie dając takiego samego prawa konsumentom.

Nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumenta oraz ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym

System ochrony konsumentów uległ istotnej zmianie w wyniku nowelizacji *Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* przez uchwalenie *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. z 2015 r. poz. 1634). Nowelizacja weszła w życie 17 kwietnia 2016 r. Nowe przepisy przewidują istotne wzmocnienie uprawnień prezesa UOKiK w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Zmiany mają znaczący wpływ zarówno na działalność przedsiębiorców, jak i na sposób egzekucji prawa przez prezesa UOKiK.

Główne cele nowelizacji to:

- szybsze eliminowanie niekorzystnych dla konsumentów praktyk rynkowych,
- usprawnienie kontroli klauzul niedozwolonych.

Najważniejsze zmiany wprowadzone przez nowelizację ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obejmują (Namysłowska, Piszcz, 2015):

- zakaz proponowania konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają ich potrzebom oraz proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru,
- wprowadzenie decyzji tymczasowych prezesa UOKiK,
- wprowadzenie instytucji „tajemniczego klienta”, która pozwoli na uzyskanie dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- nowy model kontroli postanowień wzorców umów,
- publikowanie bezpłatnych komunikatów i ostrzeżeń w publicznym radiu i telewizji,
- możliwość wyrażenia przez prezesa UOKiK poglądu w sprawie.

Zmianie uległa procedura uznawania postanowień wzorców umowy za niedozwolone. Dotychczas rozstrzygał w tym zakresie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie przepisów zawartych w *Kodeksie postępowania cywilnego*. Według nowych regulacji o uznaniu postanowienia za niedozwolone orzeka prezes UOKiK w drodze decyzji administracyjnej.

Celem zmiany było też zniesienie wadliwej i powszechnie znanej praktyki składania licznych spraw o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony przez podmioty, które czynią to jedynie w celach zarobkowych, a nie w celu rzeczywistej dbałości o interesy konsumentów. Postępowanie administracyjne ma trwać znacznie krócej niż postępowanie sądowe – powinno być zakończone w terminie czterech miesięcy, a w sprawie

szczególnie skomplikowanej nie później niż w terminie pięciu miesięcy od jego wszczęcia. Postępowanie nie będzie jednak wszczynane, jeśli od końca roku, w którym zaprzestano stosowania niedozwolonych praktyk, upłynęły trzy lata.

Efektom postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolony jest wydanie przez prezesa UOKiK decyzji administracyjnej, w której rozstrzyga on, czy dana klauzula ma niedozwolony charakter oraz zakazuje jej dalszego wykorzystywania. Przed nowelizacją istniały wątpliwości, czy rozstrzygnięcie we wspomnianym zakresie dotyczy wyłącznie przedsiębiorcy, którego wzorec umowy był przedmiotem postępowania, czy też wszystkich przedsiębiorców wykorzystujących w swoich wzorcach zakwestionowane przez sąd postanowienia. W tym zakresie dokonana nowelizacja jednoznacznie określa krąg podmiotów związanych decyzją o abuzywności danej klauzuli. Decyzją prezesa UOKiK uznająca postanowienie wzorca umowy za niedozwolone ma skutek tylko w stosunku do przedsiębiorcy, który ją stosował, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie klauzuli wskazanej w decyzji.

Oprócz samego stwierdzenia abuzywności danego postanowienia przez UOKiK może ponadto: 1) zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie takiego wzorca, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca, 2) zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji, 3) nakazać publikację decyzji na koszt przedsiębiorcy.

Należy jednak wskazać, że uchylenie przepisów *Kodeksu postępowania cywilnego* o postępowaniu przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów nastąpi dopiero po upływie 10 lat od dnia ogłoszenia ustawy. Obecnie obowiązują więc dwa odrębne reżimy postępowania – sądowe oraz administracyjne. Na starych zasadach do rejestru będą trafiały klauzule tylko w tych sprawach, w których wniesiono pozwy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przed 17 kwietnia 2016 r.

Pomimo iż nowe przepisy wydają się rozwiązywać problemy związane z zalewem pozwów składanych przez podmioty quasi-konsumenckie oraz dotychczasowym, długim trybem eliminowania niedozwolonych postanowień wzorców umów z obrotu gospodarczego, należy pamiętać, iż administracyjny tryb kontroli niesie niebezpieczeństwo wydawania arbitralnych rozstrzygnięć bez obiektywnego i wnikliwego zbadania sprawy.

Kolejnym aktem prawnym wychodzącym naprzeciw interesom konsumentów jest *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. z 2015 r. poz. 1357), która weszła w życie 11 marca 2016 r. Ustawa miała na celu m.in. obniżenie opłat pobieranych przez kredytodawców od kredytobiorców.

Na koszt kredytu składają się odsetkowe i pozaodsetkowe koszty kredytu. Odsetkowe koszty kredytu są i były przez przepisy prawa limitowane. W umowach kredytowych zawieranych od 1 stycznia 2016 r. odsetki maksymalne nie mogą wynieść więcej niż dwukrotność odsetek ustawowych, a te są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5% (obecnie odsetki maksymalne wynoszą 10% w stosunku rocznym). W umowach zawartych do dnia 1 stycznia 2016 r. odsetki nie mogły wynosić więcej niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego.

Dla umów zawieranych przed 11 marca 2016 r. wysokość opłat pozaodsetkowych nie była ograniczona, co dawało możliwość nadużyć ze strony kredytodawców i uderzało w interesy konsumentów. Od 11 marca 2016 r. maksymalna wysokość pozaodsetkowych

kosztów kredytu równa się sumie 25% całkowitej kwoty kredytu i 30% kwoty zmiennej, uzależnionej od okresu, na jaki zaciągnięta zostanie pożyczka.

Zgodnie z art. 7 *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw*, maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oblicza się według wzoru: $MPKK \leq (K \times 25\%) + (K \times nR \times 30\%)$, w którym poszczególne symbole oznaczają:

MPKK – maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

K – całkowitą kwotę kredytu,

n – okres spłaty wyrażony w dniach,

R – liczbę dni w roku.

Jeśli zatem pożyczka została wzięta na rok, to koszty pozaodsetkowe nie mogą być obecnie wyższe niż 55% kwoty kredytu, jeśli wzięta została na pół roku – maksimum kosztów pozaodsetkowych wynosi 40% kwoty kredytu, jeśli na miesiąc – 27,5% itd.

Ponadto, wszystkie pozaodsetkowe opłaty nie mogą przekroczyć 100% całkowitej kwoty kredytu. Nowe przepisy nakładają także na przedsiębiorców obowiązek zwrotu konsumentowi wszelkich opłat w przypadku niewypłacenia kredytu – również wtedy, gdy umowa kredytu nie została zawarta.

Od 11 marca 2016 r. wysokość kosztów w przypadku nieterminowej spłaty kredytu jest limitowana. Ustawa przewiduje, że jeśli łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu (np. opłat windykacyjnych) oraz odsetek za opóźnienie przekracza wysokość odsetek maksymalnych, to należą się opłaty i odsetki w kwocie odpowiadającej wysokości odsetek maksymalnych. Maksymalne odsetki za opóźnienie wyznaczone są jako dwukrotność sumy referencyjnej NBP oraz 5,5%. Na dzień dzisiejszy limit ten wynosi 14% rocznie.

Wprowadzona została także tzw. reguła 120 dni, zgodnie z którą, jeśli pożyczkodawca udzieli danemu konsumentowi kolejnych kredytów w okresie 120 dni od daty wypłaty pierwszego, całkowitą kwotę kredytu do obliczania maksymalnego poziomu kosztów pozaodsetkowych stanowi całkowita kwota pierwszego zobowiązania. W praktyce ten przepis ma zapobiec tzw. rolowaniu pożyczek, tzn. spłacaniu starej pożyczki nową, i tym samym pobieraniu nadmiernych dodatkowych opłat za przedłużenie terminu spłaty, które mogłyby wpędzać pożyczkobiorców w pułapkę zadłużenia.

Dotychczasowe doświadczenia pokazują, że rozwiązanie problemu wysokich opłat przez nakładanie limitów jest mało skuteczne. Takie regulacje prowadzą do obchodzenia przepisów przez kredytodawców przez przedefiniowywanie przedmiotu usługi, rozwój segmentu pożyczek internetowych, w którym koszty działalności pożyczkowej są niższe oraz do zwiększenia szarej strefy. Nie mówiąc już o wątpliwościach związanych z niezgodnością z konstytucją przepisów, które przewidują nierówne traktowanie sektorów bankowego i pozabankowego – ograniczenia dotyczące pozaodsetkowych kosztów kredytu nie dotyczą kredytów w rachunku bieżącym ani kart kredytowych. Z całą pewnością dzięki *Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw* firmy, których funkcjonowanie opiera się na wciąganiu klientów w pułkę zadłużenia przez wpędzanie ich w dodatkowe koszty związane z windykacją i przedłużaniem okresu spłaty, mają trudniejsze warunki działania.

Jedną z konsekwencji wprowadzenia limitów kosztów jest zwiększenie średniej kwoty pożyczki, ponieważ przy niskich kwotach działalność pożyczkowa staje się nieopłacalna, co wbrew intencjom ustawodawcy prowadzi do szybszego zadłużania się i uderza

w najslabszych finansowo kredytobiorców. O ile jeszcze w I połowie 2015 r. średnia wartość pożyczki wynosiła 1144 zł, o tyle w I połowie 2016 r. wzrosła o 26,7% do 1449 zł. (Dobre..., 2017). Poza tym nałożenie limitów na koszty kredytu prowadzi do wzrostu opłat z tytułu innych usług finansowych, których opłaty nie są objęte ograniczeniami. Wątpliwości związane ze skutecznością tego typu regulacji miała również Federacja Konsumentów, co znalazło wyraz w oficjalnym stanowisku w ramach opiniowania projektu UD 145 z grudnia 2016 r., w którym proszono o weryfikację tezy, że skrajne obniżenie kosztów spowoduje wzrost szarej strefy (Federacja Konsumentów, 2017).

Problemy pożyczkobiorców biorą się z niskiej świadomości prawnej, niskiej kultury dotrzymywania umów i niezrozumienia charakteru stosunków prawnych, w których uczestniczą. Bezpieczeństwo obrotu gospodarczego wymaga, aby strony trzymały się postanowień zawartych umów oraz terminów realizacji świadczeń; w przypadku sporów między stronami sądy będą stały na stanowisku *pacta sunt servanda*. Strony muszą realizować umowę zgodnie z jej postanowieniami, chyba że zawiera ona postanowienia abuzywne, które z mocy prawa są nieważne. Pożyczkobiorcy nie mogą dowolnie traktować terminu spłaty i nie trzymać się w tym zakresie treści zawartej umowy, tzn. pożyczka udzielona na miesiąc nie może być spłacana przez cały rok. Podobnie jak pożyczkę na 20 lat powinno się spłacić po 20, a nie np. po 30 latach. Jedną z postaci niskich kompetencji finansowych konsumentów, obok ponoszenia nieuzasadnionych rynkowo wysokich opłat, jest nieterminowa spłata zobowiązań. W każdym przypadku tzw. rolowanie kredytu podnosi całkowite koszty kredytu. Nie ma znaczenia, czy rolowana jest „chwilówka”, czy kredyt hipoteczny, zawsze rolowanie będzie oznaczało konieczność poniesienia dodatkowych, często bardzo wysokich kosztów z tytułu przedłużenia umowy kredytowej.

Zawsze, gdy wstępują problemy ze spłatą, mamy do czynienia z niedopasowaniem pożyczki do sytuacji kredytobiorcy. Sytuacja taka jest niekorzystna zarówno dla kredytodawcy, jak i dla kredytobiorcy, aczkolwiek w niejednakowym stopniu – większy ciężar złej decyzji kredytowej ponosi kredytobiorca, a nie kredytodawca. Sytuacja kredytodawcy pogorszy się dopiero wtedy, gdy takich decyzji będzie dużo. Złe decyzje kredytowe uderzają także w pozostałych uczestników rynku finansowego i są zagrożeniem dla stabilności systemu finansowego. Pojawia się w związku z tym pytanie, czy złej decyzji można było uniknąć i czy strony umowy zrobiły wszystko, aby do takiej sytuacji nie doszło. Dopasowanie kredytu do potrzeb kredytobiorcy – a przede wszystkim – spłacalność kredytu ma zapewnić prawidłowo przeprowadzona ocena zdolności kredytowej kredytobiorcy. Niestety, jak wynika z raportów organów nadzoru rynku zaniechania banków w procesie oceny zdolności kredytowej są poważne i polegają m.in. na: przyjmowaniu zbyt niskich buforów bezpieczeństwa, nadmiernym wydłużaniu okresu kredytowania, przyjmowaniu zbyt niskich kosztów utrzymania kredytobiorców, manipulowaniu informacją (Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, 2016).

W przypadku pożyczek niskokwotowych na krótki okres dla pożyczkobiorcy nie mniej ważny od kosztu pożyczki jest łatwy do niej dostęp i szybkie wypłacanie środków (opracowania Związku Firm Pożyczkowych wskazują, że większość pożyczek udzielanych jest osobom młodym, ze stosunkowo wysokimi dochodami, na bieżącą konsumpcję).

Wskaźnik rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO), który wprowadziła Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, mający służyć konsumentom do dokonywania porównań i wyboru najtańszego kredytu/pożyczki, nie oddaje rzeczywistego kosztu pożyczek krótkoterminowych, ponieważ rozsądnie rzecz biorąc, pożyczka

np. na miesiąc, nie jest pożyczką na rok. Wskaźnik rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania to syntetyczny wskaźnik, którego konstrukcja nie przystaje do kredytów na niskie kwoty i krótkie okresy z uwagi na podstawę roczną – przy niskich kwotach i krótkich okresach przyjmuje on skrajne wartości.

Ponadto, jak wiemy, dla umów zawartych od 11 marca 2016 r., jeśli nie nastąpi zwrot pożyczki w terminie, to maksymalne koszty windykacyjne są określone ustawą i nie mogą obecnie przekroczyć 14% w skali roku. Z kolei maksymalna kwota opłat pozaodsetkowych nie może przekroczyć 100% wartości pożyczki. (dla kredytów o okresie kredytowania dłuższym niż 2,5 roku maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu są równe całkowitej kwocie kredytu). Jest to limit graniczny, przekroczenie którego grozi sankcją kredytu darmowego. Tak więc RRSO dla pożyczek krótkoterminowych ma wyłącznie charakter orientacyjny. Rzeczywisty koszt kredytu bardziej odzwierciedlałaby miesięczna rzeczywista stopa procentowa (MRSO).

Większą odpowiedzialność z tytułu źle zawartej umowy nakłada na kredytodawców *Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami* (Dz.U. 2017 poz. 819). Ustawa reguluje m.in.: zasady i tryb zawierania umów o kredyt hipoteczny, zakres informacji udzielanych klientowi przed zawarciem umowy, prawa i obowiązki konsumenta, kredytodawcy, pośrednika i agenta w związku z zawartą umową hipoteczną. Ustawa w znacznej części wchodzi w życie 22 lipca 2017 r.

Ustawa ma na celu wdrożenie postanowień unijnej dyrektywy MCD w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi. Nowe przepisy uniezależniają m.in. wynagrodzenie osób dokonujących oceny zdolności kredytowej od ilości zaakceptowanych wniosków. Ma to zapobiec sytuacji, gdy pracownik instytucji finansowej podwyższa zdolność kredytową klienta, aby zwiększyć swoje wynagrodzenie.

W ustawie poświęcono sporo uwagi procesowi badania zdolności kredytowej. Ryzyko błędów w procedurze oceny zdolności kredytowej zostało przerzucone na bank. Jeśli proces badania zdolności kredytowej nie zostanie przeprowadzony prawidłowo, kredytodawca nie będzie mógł odstąpić od umowy o kredyt lub jej zmienić, chyba że jest to korzystne dla klienta i wyraża on na to zgodę. Dotyczy to także sytuacji, gdy kredytobiorca przedstawił niekompletne informacje przed zawarciem umowy – z tego powodu kredytodawca nie będzie mógł wypowiedzieć umowy.

Zakończenie

Wyniki raportów pokazują, że umowy kredytowe są asymetryczne i nieprzyjazne dla konsumentów – ich postanowienia można interpretować jako wyraz lekceważenia kredytobiorców. Stanowią wysokie potencjalne zagrożenie dla konsumentów (Knehans-Olejniki, 2015). Nie spełniają wytycznych Generalnego Inspektora Nadzoru Bankowego, iż powinny być tworzone z punktu widzenia konsumenta i powinny charakteryzować się starannością w odniesieniu do precyzyjnego, jednoznacznego i zrozumiałego dla konsumenta określenia warunków. Nieprecyzyjne zapisy w umowach dają kredytodawcom możliwość uznaniowego podnoszenia opłat, co naraża konsumentów na nadmierne koszty i poważne problemy finansowe (Sługocka-Krupa, 2014).

Nowelizacje ustaw wpłynęły na rynek finansowania detalicznego, aczkolwiek co do ich skuteczności w zakresie poprawy bezpieczeństwa konsumentów należy podchodzić

z dużą ostrożnością. Wydaje się, że najlepszym narzędziem ochrony jest wiedza konsumentów. Niestety, wiedza Polaków na temat usług finansowych jest bardzo powierzchowna. Większość nie rozumie, na czym polega ich działanie. Ponadto konsumenci wykazują nieumiejętność korzystania ze skomplikowanych narzędzi prawnych. Biorąc na przykład pod uwagę doświadczenia związane z wdrożeniem ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, oddanie bezpośrednio w ręce konsumentów możliwości sądowego dochodzenia praw nie przyniosło oczekiwanych rezultatów (Nowińska, 2014). Dlatego najskuteczniejsze rozwiązania w zakresie poprawy bezpieczeństwa konsumentów usług finansowych polegają na zapobieganiu podejmowania złych decyzji. Szczególnie ważne są kampanie informacyjno-edukacyjne realizowane w ramach prowadzonej polityki konsumenckiej, podnoszące wiedzę i rozwijające prawidłowe nawyki u konsumentów.

Literatura

References

- Czapiński, J., Panek, T. (2015). *Diagnoza społeczna 2015*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego.
- Dobre wyniki firm pożyczkowych w I półroczu 2016* (2017, 7 lipca). Pozyskano z: <https://kpf.pl/dobre-wyniki-firm-pozyczkowych-w-i-polroczu-2016/>
- Federacja Konsumentów. *Pismo FK/MB/LGS//146/2016*. (2017, 7 lipca). Pozyskano z: <https://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/12292908/12397482/12397485/dokument267566.pdf>
- Gafrikova, V. (2016). Koszty kredytu konsumenckiego w świetle regulacji prawnych. *Przedsiębiorstwo Przyszłości*, 4(29), 60–75.
- Garnarczyk, J., Mocek, M., Skikiewicz, R. (2014). *Zachowania gospodarstw domowych na rynku usług finansowych w warunkach zmiennej koniunktury*. Warszawa: CeDeWu
- Gnėla, B. (2012). *Prawo handlowe dla ekonomistów*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Gnėla, B. (2013). *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Gnėla, B. (red.) (2007). *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska, 53–59.
- Knehans-Olejnik, A.M. (2015). *Ochrona i edukacja konsumentów na rynku kredytów hipotecznych i konsumpcyjnych*. Warszawa: DeCeWu
- Namysłowska, M., Piszcz, A. (2015). *Ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015r. Komentarz*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
- Nowińska, E. (2014). Ochrona konsumentów przed nieuczciwymi działaniami przedsiębiorców. W: M. Gancarz, E. Sługocka-Krupa (red.), *Ochrona konsumentów i jej współczesne wyzwania*. Lublin: Wydawnictwo KUL, 33–45.
- Ofiarski, Z. (2014). *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- SKOK w liczbach*. (2016, 10 października). Pozyskano z: <http://www.skok.pl/o-skok/skok-w-liczbach>
- Sługocka-Krupa, E. (2014). Ochrona konsumentów na rynku usług kredytowych – wybrane problemy. W: M. Gancarz, E. Sługocka-Krupa (red.), *Ochrona konsumentów i jej współczesne wyzwania*. Lublin: Wydawnictwo KUL, 297–315.
- Szuma, K. (2007). Realne możliwości zapoznania się klientów z wzorcami umownymi. W: B. Gnėla (red.), *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska, 53 i n.
- Świecka, B. (2008). *Bankructwa gospodarstw domowych. Perspektywa ekonomiczna i społeczna*. Warszawa: Difin.

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (2016). *Raport o sytuacji banków w 2015 roku*. Warszawa. Pozyskano z: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/RAPORT_O_SYTUACJI_BANKOW_2015_47215.pdf

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (2013a). *Oplaty stosowane przez instytucje parabankowe. Raport*. Warszawa.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (2013b). *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 r.* Pozyskano z: <https://uokik.gov.pl/raporty2.php>

Wałęga, G. (2013). *Kredytowanie gospodarstw domowych*. Warszawa: PWE.

Paweł Nowak, dr, ekonomista, adiunkt w Katedrze Ekonomii i Polityki Gospodarczej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Zajmuje się gospodarką, bezpieczeństwem obrotu gospodarczego i ochroną konsumenta. Autor publikacji naukowych z zakresu ekonomii, prawa i finansów.

Paweł Nowak, PhD, economist and assistant professor in the Department of Economics and Economic Policy, the Pedagogical University of Cracow. Main research interests: economy, safety of transaction and consumer protection. He is the author of numerous articles on economics, law and finance.

Adres/Address:

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie
Katedra Ekonomii i Polityki Gospodarczej
ul. Podchorążych 2
30-084 Kraków, Polska
e-mail: gelb@wp.pl