

KONSUMENT na polu bitwy

W grudniu 2007 r. weszła w życie ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych, która jest dla konsumentów nowym narzędziem ułatwiającym im dochodzenie roszczeń.

Fikcyjna obniżka, podawanie niepełnych cen – to tylko niektóre przykłady nieuczciwych praktyk rynkowych wpływających na nasze decyzje zakupowe.

Reklama, która wprowadza w błąd

Wyniki badań przeprowadzanych przez TNS OBOP na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie pozostawiają złudzeń – aż 44 proc. z nas nie odróżnia, które informacje zawarte w przekazach reklamowych są prawdziwe, a które nie znajdują potwierdzenia w rzeczywistości. Praktyka urzędu pokazuje, że często przedsiębiorcy wykorzystują ten fakt i walcząc o kolejnego klienta, zapominają o rzetelności.

Prezes UOKiK prowadzi rocznie ok. 30 postępowań, które dotyczą stosowania przez przedsiębiorców rekla-

my wprowadzającej w błąd. Wejście w życie nowych przepisów pozwoli każdemu konsumentowi wziąć sprawy w swoje ręce. Dochodzenie roszczeń na drodze

CZYNYM NIEUCZCIWEJ KONKURENCJI

jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy klienta. Choć „dobre obyczaje” nie są normami prawnymi, to są jednak normami postępowania, które – podobnie jak „zasady współżycia społecznego” oraz „ustalone zwyczaje” – powinny obowiązywać wszystkich przedsiębiorców w obrocie gospodarczym (nie chodzi tu o przestrzeganie dobrych obyczajów w ogóle, ale zachowanie przez profesjonalnych uczestników rynku zasad uczciwości kupieckiej).

indywidualnej ułatwi przede wszystkim prawo do wniesienia powództwa do sądu w przypadku zagrożenia lub naruszenia interesów ekonomicznych oraz przeniesienie ciężaru dowodu na przedsiębiorcę, któremu zarzucamy działanie wprowadzające w błąd. W praktyce oznacza to, że to właśnie on będzie musiał przekonać sąd, że nie dopuścił się działania godzącego w interesy słabszych uczestników rynku. Do tej pory wielu konsumentów rezygnowało z egzekwowania swoich praw ze względu na dużą trudność oraz koszt udowodnienia, że produkt czy usługa nie posiada cech, o których informował go przedsiębiorca.

Czarna lista nieuczciwych praktyk

Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych jest efektem implementacji przepisów wspólnotowych. Sformułowana w niej tzw. czarna lista praktyk szczegółowo określa zachowania przedsiębiorców, które mogą w sposób istotny zniekształcać decyzje handlowe słabszych uczestników rynku. Należą do nich agresywne działania marketingowe podejmowane przez przedsiębiorcę, np. groźby przymusu fizycznego lub psychicznego, które ograniczają lub mogą ograniczyć swobodę wyboru konsumenta.



Ustawa wymienia agresywne praktyki niedozwolone w każdych warunkach. Zabronione będzie np. składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta i ignorowanie jego próśb o opuszczenie domu lub zaprzestanie takich wizyt (wyjątkiem będą tylko przypadki egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy). Niedozwolone również będzie wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy.

Z dotychczasowej praktyki UOKiK wynika, że zarówno reklamy wprowadzające w błąd, jak i praktyki agresywne mogą dotyczyć każdego rodzaju usługi. Przesyłki z informacją o rekordowej wygranej, której nigdy nie otrzymamy, zachwalanie działania preparatów, które – wbrew zapewnieniom – nie są

KONSUMENCI POWINNI PAMIĘTAĆ,

że w razie pojawienia się jakichkolwiek trudności, mogą liczyć na pomoc rzeczników konsumentów czy organizacji konsumentekich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Ponadto konflikt z przedsiębiorcą nie zawsze oznacza konieczność wystąpienia na drogę sądową. Spory między konsumentami a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi może rozstrzygać arbiter bankowy.

skuteczne, podawanie wprowadzających w błąd informacji związanych z oprocentowaniem rachunków bankowych – to tylko kilka przykładów nadużyć ze strony przedsiębiorców, które kwestionował UOKiK, a których jeszcze efektywniejsze zwalczanie – już na drodze indywidualnej

– ułatwi implementacja prawa wspólnotowego.

Casus PEKAO

Bank PEKAO SA bezprawnie pobierał od konsumentów opłaty za wpłaty gotówki w bilonie na rachunki bankowe – uznał prezes UOKiK. Kwestionowane przez urząd praktyki są już zmieniane.

Postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte we wrześniu 2006 roku po informacji otrzymanej od konsumenta. W jego toku prezes urzędu ustalił, że bank PEKAO SA różnicował opłaty za bezpośrednie wpłaty gotówki dokonywane przez klientów na rachunki w siedmiu oddziałach – w Lublinie, Krakowie, Jeleniej Górze, Warszawie, Elku oraz Gdańsku. Konsument, który chciał wpłacić w kasie banku pieniądze bilonem na swoje konto, musiał, w zależności od

oddziału, w którym miał rachunek, uiścić dodatkową opłatę. Jej wysokość była zróżnicowana – np. w Warszawie pobierano ją od wpłaty w ilości powyżej 100 sztuk bilonu w wysokości 0,5 proc. wpłaconej kwoty.

Zdaniem prezesa UOKiK pieniądź w postaci monety jest takim samym środkiem płatniczym jak banknot. Wprowadzanie opłat za jego użycie przy dokonywaniu transakcji płatniczych nie ma żadnego uzasadnienia. Przeliczenie i sortowanie bilonu może być czasochłonne, jednak

w opinii urzędu nie należy traktować tych czynności jako usług dodatkowych, za które należy się przedsiębiorcy wynagrodzenie.

Wpłaty gotówki mieszczą się bowiem w ramach świadczonych usług prowadzenia rachunków oszczędnościowych, za co konsument uiszcza cyklicznie należności.

Wprowadzenie przez bank opłat uzależnionych jedynie od rodzaju gotówki narusza prawo, różnicując klientów tego samego przedsiębiorcy – w niektórych oddziałach nie pobierano żadnych należności. Już w trakcie postępowania PEKAO SA zaczęło zmieniać praktykę. Ponadto prezes UOKiK zobowiązał bank do przekazania sprawozdania z wykonania nałożonych obowiązków do końca stycznia 2008 r.

NOWA USTAWA

jest odpowiedzią na działania wymienione w interesy ekonomiczne konsumentów, ale pośrednio ma również zabezpieczać interesy przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w sposób uczciwy i zgodny z prawem. W tym kontekście większe znaczenie nadano samoregulacjom poszczególnych branż. Zgodnie z nowym prawem przedsiębiorca, który deklaruje, że działa w oparciu o kodeks dobrych praktyk, w sytuacji gdy tego nie robi, stosuje nieuczciwą praktykę rynkową.

Banki na cenzurowanym

Zgodnie z przepisem art. 221 k.c. „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Nie budzi więc wą-

Z informacji zebranych przez UOKiK wynika, że banki nierzetelnie przekazują dane o zadłużeniu konsumentów do Biura Informacji Kredytowej

pliwości, że indywidualni klienci banku są konsumentami. Nie ulega również wątpliwości, że zakwestionowane przez organ antymonopolowy działania przedsiębiorcy obowiązywały w obrocie konsumenckim, na etapie wykonania usług bankowych na rzecz klientów indywidualnych, wszystkich klientów detalicznych. W przedmiotowej sprawie przedsiębiorcy postawiono zarzut podejmowania działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na bezprawnym wprowadzeniu dodatkowych opłat za wpłaty gotówki bilonem.

Wbrew obawom ze strony przedsiębiorców, w opinii prezesa UOKiK, jest to rozwiązanie prawidłowe – umożliwia konsumentom dochodzenie swoich roszczeń. Ustawa jest próbą kompleksowej regulacji, która w wielu przypadkach wypełnienia luki w dotychczas obowiązującym ustawodawstwie. Przepisy dotyczące kwestii nieuczciwych praktyk rynkowych w relacjach pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami były do tej pory rozproszone w różnych aktach prawnych. Nowa regulacja gromadzi je w jednym akcie prawnym – ustawie z 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Ponad połowa klientów banków zgłaszających się do UOKiK narzeka na niekorzystne warunki zawierania umów, m.in. na uzależnianie uzyskania kredytu od za-

łożenia rachunku w banku. Przykładowo Kredyt Bank zobowiązywał konsumentów do otwarcia do dnia uruchomienia kredytu rachunku Ekstrakonto oraz złożenia deklaracji stałych wpłat na rachunek, pod rygorem odstąpienia przez bank od umowy

w dniu przewidzianego uruchomienia kredytu. Należy jednocześnie przypomnieć, że postanowienie trafiło już do rejestru klauzul niedozwolonych, który prowadzony jest przez prezesa urzędu (klauzula nr 267). Jego stosowanie jest nie-

zgodne z prawem.

Wątpliwości urzędu budzi także nieinformowanie konsumentów o zmianach opłat i prowizji podczas trwania kontraktu (np. Volkswagen Bank, BGŻ). Zgodnie

OBRAZA DOBRE OBYCZAJE

działanie przedsiębiorcy sprzeczne z ustawą niezależnie, co on sam sądzi o tej kwestii. Czyn pewien może być zatem uznany za przeciwny dobrym obyczajom, choćby działający nie miał świadomości, że czyn jego sprzeciwia się dobrym obyczajom i choćby działający z punktu widzenia subiektywnego nie ponosił winy co do tego braku świadomości.

z prawem klient powinien zostać powiadomiony z odpowiednim wyprzedzeniem o istotnych zmianach warunków umowy, tak by miał możliwość wypowiedzenia jej (klauzula nr 712).

Powszechnie jest pobieranie przez banki opłat za monity i wezwania do zapłaty. Ponadto podnoszonym przez konsumentów problemem jest nakładanie przez banki podwójnej kary w przypadku nieterminowej spłaty zadłużenia na kartce kredytowej, np. Citibank. Zdaniem UOKiK zastrzeżenie dodatkowych opłat karnych za opóźnione świadczenie, obok



zawsze przysługujących w takim przypadku odsetek ustawowych, jest niezgodne z prawem (klauzula nr 623).

Klauzule niedozwolone

Ponadto z informacji zebranych przez UOKiK wynika, że banki nierzetelnie przekazują dane o zadłużeniu konsumentów

do Biura Informacji Kredytowej. Powiadomienie BIK powinno wiązać się z jednoczesnym poinformowaniem samych zainteresowanych, którzy powinni mieć możliwość zweryfikowania danych. W przypadku, kiedy konsument nie wie, że bank przesyła informacje do biura, może się zdarzyć, że ubiegając się o kre-

DLA UDOWODNIENIA

stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie jest wymagane wykazanie, że przedsiębiorca je stosujący zajmuje szczególną, kwalifikowaną (dominującą) pozycję na rynku.

Zródłem tego rodzaju praktyk nie jest bowiem jedynie siła ekonomiczna i władza rynkowa profesjonalisty, ale jego przewaga nad nieprofesjonalnymi uczestnikami obrotu, przejawiająca się nie tyle w indywidualnych transakcjach, co w relacjach z nieskonkretyzowaną – co do ilości – grupą odbiorców. Jeśli relacje te charakteryzują się pewną wspólną cechą, to występowanie takiego właśnie wyróżnika w stosunkach danego rodzaju, nawiązywanych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentami wskazuje, że – w danej, konkretnej sprawie – mamy do czynienia nie z sumą indywidualnych interesów, ale ze zbiorowym interesem konsumentów.

dzt w innej instytucji otrzyma odpowiedź odmowną w związku z powołaniem się instytucji finansowej na informację o zadłużeniu w BIK.

Prezes UOKiK kwestionuje również praktyki wprowadzające konsumentów w błąd. Przykładem może być reklama jednego z banków – masz dowód w kieszeni? odbierz swój kredyt! Tak podana informacja mylnie sugeruje, że do uzyskania kredytu jedynym niezbędnym dokumentem jest dowód osobisty. W praktyce rozpatrzenie wniosku przez bank uzależnione było od spełnienia kilku innych wymagań.

Pozytywnym efektem prowadzonych do tej pory działań UOKiK dotyczących praktyk stosowanych w usługach finansowych jest chęć współpracy wyrażana przez banki, które coraz częściej bez potrzeby wszczynania postępowań – dostosowują się do wskazówek UOKiK. Urząd prowadzi tzw. rekontrole, które mają na celu zbadanie, czy ponad 1000 klauzul, które już zostały wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych nadal znajdują się w obrocie z konsumentami również na rynku usług finansowych. □

NOWA USTAWA

jest odpowiedzią na działania wymierzone w interesy ekonomiczne konsumentów, ale pośrednio ma również zabezpieczać interesy przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w sposób uczciwy i zgodny z prawem. W tym kontekście większe znaczenie nadano samoregulacjom poszczególnych branż. Zgodnie z nowym prawem przedsiębiorca, który deklaruje, że działa w oparciu o kodeks dobrych praktyk, w sytuacji gdy tego nie robi, stosuje nieuczliwą praktykę rynkową.