



SBB.IV.P.17.2020

Warszawa, 25 września 2020 r..

Szanowny Pan
Piotr Patkowski
Podsekretarz Stanu
w Ministerstwie Finansów

Szanowny Panie Ministrze,

Niniejszym przedstawiamy uwagi do projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego (UD125).

Na wstępie należy zaznaczyć, iż termin wyznaczony na przedstawienie uwag jest zbyt krótki. Przedstawienie uwag do tak poważnej reformy systemu ochrony praw konsumenta wymaga znacznie dłuższego czasu. Jest on niezbędny dla dokonania właściwej oceny aktualnego stanu prawnego i faktycznego ochrony praw konsumenta w Polsce.

Zdziwiającym jest też fakt skierowania projektu do opinii z pominięciem organizacji konsumenckich. Projektodawca skierował projekt tylko do organizacji reprezentujących podmioty rynku finansowego. Budzi to zdziwienie, gdyż ten projekt ma na celu realizować ochronę praw konsumenta, a nie ochronę niezgodnych z prawem praktyk podmiotów rynku finansowego.

I. Uwagi ogólne

Projektodawca słusznie zauważył, iż w ostatnich latach można zaobserwować narastanie w Polsce problemu tzw. missellingu. Jest to spostrzeżenie tożsame z doświadczeniami zebranymi przez Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu. Doświadczenia te, to efekt kilku tysięcy porad udzielonych klientom rynku finansowego. Z obserwacji SBB wynika także, iż zazwyczaj celem missellingu padają osoby w podeszłym wieku (szczególnie w przypadku afery GetBack).

Błędnym jest jednak powołanie się w uzasadnieniu ustawodawcy na raport Najwyższej Izby Kontroli z 2013 r. **Nie dotyczy on aktualnego systemu ochrony praw konsumenta, gdyż został on gruntownie znowelizowany w 2015 r. Dokonana ocena jest więc nieaktualna.**



BANKOWEMU BEZPRAWIU

Najwyższa Izba Kontroli dokonała ponownej oceny pracy poszczególnych instytucji, po wprowadzonej w 2015 r. reformie ochrony praw konsumenta.

I tak w swoim wystąpieniu pokontrolnym skierowanym do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta NIK wskazał:

“Najwyższa Izba Kontroli skontrolowała działania Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na rzecz ochrony praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym w okresie od 1 stycznia 2005 r. do 10 listopada 2017 r. W ocenie Najwyższej Izby Kontroli aktywność Urzędu w zakresie ochrony praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym była spóźniona i niewystarczająca.”

Komisji Nadzoru Finansowego NiK wskazał m.in. zaniechania w zakresie rozpatrywania skarg składanych przez konsumentów:

“W przypadkach, gdy nie podjęto interwencji lub zakończono sprawę po otrzymaniu odpowiedzi banku, nie ma żadnej informacji, dlaczego została podjęta taka decyzja i czym była ona uzasadniona.”

NIK pozytywnie oceniła za to działania Rzecznika Finansowego w kwestiach związanych z kredytami objętymi ryzykiem walutowym. Jak wskazuje NIK, Rzecznik informował konsumentów o możliwych formach wsparcia, w tym w sprawach dotyczących kredytów waloryzowanych kursem walut obcych oraz denominowanych w walutach.

Raporty NIK zawierają szereg trafnych wniosków, które powinny być przedmiotem analizy oraz przyczynkiem do ewentualnych zmian w przepisach. Zarówno w zakresie raportu dotyczącego kredytów objętych ryzykiem walutowym, raportu dotyczącego afery GetBack zawarte są wnioski pokontrolne, w stosunku do działań poszczególnych instytucji. Jednak projektodawca nie odnosi się w żaden sposób do tych wniosków. **Tym samym proponowana nowelizacja dotyczy problemów nieistotnych a pomija faktyczne ułomności systemu ochrony praw konsumenta.**

Trudno również zgodzić się z pozostałą częścią diagnozy wskazaną w uzasadnieniu do projektu ustawy. Realnym oczekiwaniem klientów jest nie tylko możliwość uzyskania indywidualnej porady, ale przede wszystkim skuteczne rozwiązanie jego problemu.

Jak wynika z ankiety przeprowadzonej wśród konsumentów w ich świadomości organami właściwymi do udzielenia pomocy w sprawach konsumenckich są Rzecznik Finansowy (53% respondentów) oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta (46%). Komisji Nadzoru Finansowego nie wskazał żaden ankietowany konsument.



BANKOWEMU BEZPRAWIU

Dla konsumentów nie jest więc problemem funkcjonowanie dwóch instytucji, problemem jest brak możliwości wydania decyzji o sposobie rozwiązania danego problemu przez podmiot rynku finansowego. Wydaje się, że takie rozwiązanie w państwie prawa jest zastrzeżone dla wymiaru sprawiedliwości. Dlatego też oba urzędy wspierają konsumentów swoją fachową wiedzą (istotne poglądy, raporty, decyzje), co pozwala podejmować konsumentom świadome wybory, co do drogi rozwiązania ich sporu z przedsiębiorcą.

Dla przykładu opracowanie Rzecznika Finansowego *“Analiza prawna wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach kredytów indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami”*, była przełomem w zrozumieniu przez wymiar sprawiedliwości tak skomplikowanego zagadnienia, jak umowy kredytów hipotecznych odnoszących się do walut obcych.

W ocenie Stowarzyszenia koniecznym jest zwiększenie uprawnień obu urzędów. Tak, aby zrealizować zadania nałożone przez ustawodawcę w 2015 r. przy okazji zmiany ustawy o Ochronie Konkurencji i Konsumenta jak i zwiększeniu kompetencji Rzecznika Finansowego .

Przypominamy, iż w 2015 r. ustawodawca zakładał, że:

“Projekt przewiduje ponadto powołanie instytucji Rzecznika Finansowego, którego podstawowym zadaniem będzie reprezentowanie interesów klientów podmiotów rynku finansowego. “

Dokonanie tak głębokiej rewolucji w zakresie ochrony praw konsumenta, w czasie kryzysu zdrowotnego może przynieść bardzo negatywne skutki dla klientów rynku finansowego. Obecna sytuacja wymusiła zmianę sposobu funkcjonowania i sprzedaży produktów przez podmioty rynku finansowego, wiele operacji zostało przeniesionych do przestrzeni wirtualnej. W tej przestrzeni powstały zagrożenia do tej pory nie występujące w takiej skali. Związek Banków w Polsce zwrócił uwagę, na lawinowy wzrost liczby prób wyłudzenia kredytów. Także do Stowarzyszenia zgłaszają się osoby, które niestety padły ofiarą oszustów, wykorzystujących zdalne metody do dokonywania nieautoryzowanych przez klienta transakcji.

Wydaje się więc, że czas pandemii nie jest właściwą chwilą na dokonanie tak znacznej reformy. Wnosimy więc o powołanie międzyresortowego zespołu, w którym udział będą brały także organizacje konsumenckie, w celu dokonania analizy obecnego stanu ochrony praw konsumenta i przygotowania rekomendacji zmian przepisów w tym zakresie.

II. Uwagi szczegółowe

Fundusz Edukacji Finansowej

Warto rozważyć rozszerzenie zadań Funduszu o wsparcie konsumentów, poprzez sfinansowanie indywidualnej pomocy prawnej. Apelujemy też o dołączenie organizacji konsumenckich, jako uprawnionych do uczestniczenia w spotkaniach Rady Funduszu.



Brak jest też zasadności utrzymania w Radzie Funduszu przedstawiciela PFR czy GPW. Spółki te, nie mają żadnych uprawnień z zakresu ochrony praw konsumentów, a wręcz wydaje się, iż reprezentują sprzeczne interesy.

Sprzeczne kompetencje UOKiK

Decyzje lub stanowiska UOKiK w zakresie zbiorowych interesów konsumentów, mogą być sprzeczne ze stanowiskiem Urzędu, zajmowanym w indywidualnej sprawie. Bez wątpienia taka sytuacja zostanie wykorzystana przez profesjonalistów rynku usług finansowych.

Podobna sytuacja będzie wynikiem przekazania do UOKiK obecnej kompetencji Rzecznika Finansowego, dotyczącej możliwości wytoczenia powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego. UOKiK będzie musiał dokonać wyboru czy wydaje decyzję (w zakresie obecnych kompetencji UOKiK) czy wobec podmiotu rynku finansowego wystąpi na drogę sądową.

Taka sytuacja spowoduje niepewność wszystkich uczestników rynku finansowego. Zarówno podmioty rynku finansowego, jak i ich klienci, nie będą mieli pewności czym może zakończyć się zawiadomienie złożone przez konsumentów. Taka sytuacja doprowadzi do zaniechania korzystania z jednego z dostępnych uprawnień, co wpłynie na znaczne obniżenie ochrony konsumenta w sporach z podmiotami rynku finansowego.

Zmiany kadrowe RF

Wbrew intencjom ustawodawcy, projektowane przepisy nie zapewniają zatrzymania profesjonalistów zatrudnionych obecnie w Urzędzie Rzecznika Finansowego. Ich fachowość jest zauważona przez tysiące osób, zwracających się z prośbą o interwencję w indywidualnych sprawach. Projektowane przepisy, nie gwarantują wykorzystania ich doświadczenia i wiedzy. Przepisy wskazują na ich weryfikację w nowym urzędzie. Mając na uwadze fakt, iż obecnie UOKiK nie działa w zakresie kompetencji RF, wydaje się niewłaściwym dokonanie oceny przez Urząd dopiero wdrażający się w te kompetencje. W przypadku przejścia kompetencji RF przez UOKiK, automatycznie powinno nastąpić przejście wykwalifikowanej kadry na warunkach dotychczasowych.

Należy także zwrócić uwagę, na brak regulacji w zakresie współpracy z profesjonalistami współpracującymi z Urzędem w innych formach niż umowa o pracę.

Uszczuplenie w ten sposób kadry urzędu, w znaczny sposób zniweczy intencje ustawodawcy i doprowadzi de facto do znacznego obniżenia poziomu ochrony konsumentów.

Z wyrazami szacunku

Prezes

Arkadiusz Szczęśniak

/ kwalifikowany podpis elektroniczny /