

Nieuczciwe praktyki firm pożyczkowych

Spis treści

NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE NIEUCZCIWE PRAKTYKI	2
KLAUZULE ABUZYWNE W UMOWACH POŻYCZEK	2
INCYDENTALNA KONTROLA POSTANOWIEŃ WZORCÓW UMOWY.....	3
DZIAŁALNOŚĆ URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.....	4
GDZIE SZUKAĆ POMOCY?	4

Pożyczki krótkoterminowe to kusząca propozycja dla osób znajdujących się w nagłej potrzebie finansowej. Warto jednak pamiętać, że niestety często podmioty specjalizujące się w udzielaniu takich pożyczek dopuszczają się różnych manipulacji względem konsumentów, bezdusznie wykorzystując ich niewiedzę i ufność. Instytucje te znakomicie zdają sobie sprawę, że z ich usług korzystają najczęściej tzw. „klienci wykluczeni”, którzy nie są w stanie spełnić rygorystycznych wymogów, aby uzyskać pożyczkę w jakimkolwiek banku. Dominująca pozycja wobec klientów będących w złej kondycji finansowej pozwala firmom pożyczkowym udzielanie pożyczek na skrajnie niekorzystnych warunkach, które de facto skazują pożyczkobiorcę na popadnięcie w tzw. spiralę zadłużenia. Wyjątkowo ważne jest, aby mieć świadomość istnienia tych nieuczciwych praktyk i niezwykle ostrożnie korzystać z dobrodziejstw tzw. pożyczek chwilówek.

NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE NIEUCZCIWE PRAKTYKI

Instytucje pożyczkowe stosują szereg tzw. „chwytów” w celu pozyskania klienta. Niezwykle popularną metodą jest promowanie chwilówki hasłami sugerującymi brak opłat z tytułu jej zaciągnięcia. Nieświadomy klient nie wie, że w postanowieniach podpisanej przez niego „darmowej” („bez prowizji”, „bez odsetek”) umowy pożyczki wyraźnie wskazano, że jest zwolniony tylko z części opłat, a pozostałe koszty pożyczki bywają szokujące. Bardzo częste jest także łapanie nowych klientów na nieistniejące promocje. Firma pożyczkowa szeroko reklamuje, iż obecnie jest dostępna u niej wyjątkowo korzystna oferta pożyczkowa, zazwyczaj ograniczona czasowo. Skuszony nią klient zgłasza chęć zaciągnięcia takiej pożyczki, po czym dowiaduje się, że co prawda jego wniosek niestety nie spełnia zawitych wymogów promocyjnych, ale może on otrzymać pożyczkę na „innych warunkach”. Te „inne warunki” oznaczają najczęściej to, że koszt pożyczki policzony jest według standardowego cennika. W rezultacie zdesperowany konsument decyduje się mimo wszystko na zaciągnięcie zobowiązania. Inną nieuczciwą praktyką jest refinansowanie pożyczki. Polega ono na tym, że pożyczkobiorca otrzymuje drugą pożyczkę od dodatkowego podmiotu pożyczkowego na spłatę pierwszej, jednocześnie otrzymując nowy termin zwrotu drugiej pożyczki. Niestety niektóre firmy stosują w swoich umowach zapis o automatycznym refinansowaniu (bez pytania pożyczkobiorcy o zgodę) w przypadku nieterminowej spłaty pożyczki, narażając klienta na dodatkowe koszty.

KLAUZULE ABUZYWNE W UMOWACH POŻYCZEK

Zazwyczaj przy zawieraniu umowy pożyczki konsument nie ma możliwości negocjowania warunków proponowanej umowy. Jego rola sprowadza się do podpisania bądź odrzucenia gotowego kontraktu – czyli tzw. wzorca umownego. Będąc w „sytuacji podbramkowej”, klient godzi się na wszelkie warunki, które dają mu szansę na otrzymanie pożyczki. Powoduje to ryzyko, że przedsiębiorca w umowie narzuci konsumentowi postanowienia, które będą dla niego skrajnie niekorzystne. W celu ochrony konsumentów przed stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych

praktyk oraz tzw. klauzul niedozwolonych ustawodawca wprowadził szereg regulacji w kodeksie cywilnym. Art. 385 k.c. przewiduje, że wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. Z kolei zgodnie z art. 385¹ k.c. postanowienia umowne, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, **nie wiążą konsumenta**, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy. W praktyce oznacza to, że jeśli podpisana przez konsumenta umowa pożyczki zawiera takie niedozwolone klauzule to może on powołać się na ten fakt przed pożyczkodawcą i w ten sposób uniknąć ponoszenia np. ukrytych kosztów pożyczki.

INCYDENTALNA KONTROLA POSTANOWIEŃ WZORCÓW UMOWY

Jeżeli firma pożyczkowa nie przychyli się do tego stanowiska, pożyczkobiorca może zwrócić się do **sądu powszechnego z pozwem o uznanie danego postanowienia za niewiążące** i np. nakazanie firmie pożyczkowej zwrotu bezprawnie pobranych kwot. **Jest to tzw. kontrola incydentalna postanowień wzorców umowy.** Formułując żądanie pozwu należy dokładnie przytoczyć treść konkretnego postanowienia lub konkretnych postanowień wzorca umowy, które mają zostać uznane za niedozwolone. Przed sądem to firma pożyczkowa będzie musiała wykazać, że dane postanowienie umowne zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem. Sąd dokonuje oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia oraz uwzględniając umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny. Stwierdzenie w wyniku kontroli incydentalnej, że postanowienia wzorca umowy są niedozwolone, nie będzie wywoływać żadnych skutków dla innych kontrahentów przedsiębiorcy, a w szczególności nie będzie skutkować zakazem stosowania takich postanowień przez przedsiębiorcę w innych stosunkach prawnych.

Inną drogą ochrony przed abuzywnymi postanowieniami w umowach pożyczek jest **poinformowanie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podejrzeniu stosowania ich przez daną instytucję pożyczkową.** W kierowanym do UOKiK zawiadomieniu należy wskazać, czy konsument podejmował kontakt z przedsiębiorcą w celu usunięcia kwestionowanej klauzuli ze wzorca umowy i jakie w tym zakresie stanowisko zajął przedsiębiorca. Ponadto, należy dołączyć cały wzorzec umowy zawierający kwestionowane postanowienie i wskazać argumenty dla uznania go za naruszające dobre obyczaje oraz rażąco naruszające interesy konsumentów. Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, Prezes UOKiK wydaje decyzję administracyjną, w której rozstrzyga, czy dana klauzula ma niedozwolony charakter oraz czy zakazuje jej dalszego wykorzystywania. Decyzja UOKiK ma skutek tylko w stosunku do przedsiębiorcy, który ją stosował oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę zawierającą postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone. Jest to **tzw. kontrola abstrakcyjna postanowień wzorca umowy.**

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

DZIAŁALNOŚĆ URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Przykładem skutecznej i dotkliwej dla nieuczciwego przedsiębiorcy kontroli abstrakcyjnej jest ostatnia decyzja Prezesa UOKiK w sprawie obciążania konsumentów przez firmę pożyczkową dodatkowymi ukrytymi opłatami. Niejaka Spółka MOGO udzielała pożyczek, w których przedmiotem zabezpieczenia był samochód klienta. Kiedy konsument nie spłacał kredytu, spółka przejmowała jego samochód. Zanim jednak dochodziło do sprzedaży samochodu w celu odzyskania należności z tytułu umowy pożyczki, był on parkowany na płatnym parkingu i przedsiębiorca pobierał dodatkowe opłaty za tzw. postojowe, którymi obciążał konsumenta. Inną formą dodatkowych nakładów pieniężnych były opłaty za holowanie samochodu. Te praktyki również generowały dodatkowe koszty dla dłużników. Kontrolerzy UOKiK stwierdzili, że spółka nie określiła dopełniła swojego obowiązku w pełnym i rzetelnym poinformowaniu klientów za co będzie pobierać opłaty oraz jaki jest ich katalog. Umowy nie zawierały informacji o wysokości opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki, w związku z tym konsumenci nie byli świadomi, jaka będzie ostateczna wysokość zadłużenia wynikająca z zaciągniętej pożyczki. MOGO przekazywało konsumentom niepełne informacje na temat kosztów pożyczki, które nie uwzględniały opłat związanych z czynnościami windykacyjnymi. Prezes UOKiK wskazał także, że spółka pobierała od konsumentów spóźniających się ze spłatą pożyczki opłaty przekraczające limit ustawowy.

Ostatecznie Prezes Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył na firmę pożyczkową MOGO karę ponad 320 tys. zł oraz zobowiązał ją do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Przedsiębiorca musi poinformować każdego konsumenta, od którego zostały pobrane opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu łącznie przekraczającego limit ustawowy o możliwości reklamacji. Na podstawie tych reklamacji MOGO zwróci poszkodowanym konsumentom bezprawnie pobrane opłaty. Spółka ma na to 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Firma została także zobowiązana do złożenia oświadczenie na swojej stronie internetowej, w której przyzna się do stosowania zakwestionowanych praktyk.

GDZIE SZUKAĆ POMOCY?

Jeśli podejrzewamy, że nasz pożyczkodawca dopuszcza się względem nas nieuczciwych praktyk, ale nie mamy pewności co do tego, czy w stosowanym przez niego wzorcu umownym znajdują się niedozwolone klauzule, powinniśmy zasięgnąć porady profesjonalisty. W tym celu możemy skontaktować się z rzecznikiem finansowym lub z rzecznikiem konsumentów.

Rzecznik Finansowy wspiera klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego na różne sposoby. Na specjalnie przeznaczoną do tego infolinię

możemy zasięgnąć porady w kwestiach dotyczących naszych zastrzeżeń co do działalności instytucji pożyczkowej. Telefoniczne dyżury ekspertów rzecznika finansowego ekspertów z zakresu problemów z bankami i na rynku kapitałowym odbywają się **w godzinach 8.00-16:00 pod numerem 22 333 73 25.**

Bezpłatną poradę w sprawie naruszania przez firmę pożyczkową praw konsumentów możemy uzyskać dzwoniąc na infolinię Konsumentką: **tel. 801 440 220 oraz 22 290 89 16 czynną od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 - 18:00.**