

RAPORT W SPRAWIE PRZESTRZEGANIA
PRAW KONSUMENTÓW
W UMOWACH
O KORZYSTANIE Z KART PŁATNICZYCH

WARSZAWA, LIPIEC 2005



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK



Spis treści

SPIS TREŚCI	3
I. WPROWADZENIE	5
II. RODZAJE KART PŁATNICZYCH	6
1. KARTY DEBETOWE	6
2. KARTY KREDYTOWE	6
3. KARTY OBCIĄŻENIOWE	7
III. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE PROBLEMATYKI KART PŁATNICZYCH	8
1. PRAWO BANKOWE	8
2. USTAWA Z DNIA 12 WRZEŚNIA 2002 R. O ELEKTRONICZNYCH INSTRUMENTACH PŁATNICZYCH	8
3. NIEWIĄŻĄCE REGULACJE ZAWARTE W PRAWIE WSPÓLNOTOWYM	14
IV. PRZEDMIOT I CEL KONTROLI WZORCÓW UMOWNYCH STOSOWANYCH PRZY ZAWIERANIU UMÓW O KARTY PŁATNICZE	16
V. OBSZARY PROBLEMOWE – STWIERDZONE NIEPRAWIDŁOWOŚCI	18
1. SPOSOBY ZAWIERANIA UMÓW O KARTĘ PŁATNICZĄ I WYNIKAJĄCE Z TEGO KONSEKWENCJE DLA KONSUMENTÓW	18
2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE DOKONANE UTRACONĄ KARTĄ PŁATNICZĄ	20
3. WPROWADZANIE KODU PIN A ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE DOKONANE PRZEZ OSOBĘ NIEUPRAWNIONĄ	23
4. BŁĘDNE WPROWADZENIE KODU PIN A KWESTIA ZASTRZEŻENIA KARTY	24
5. PROWIZJE I OPŁATY POBIERANE PRZEZ BANK	24
6. ŚCIĄGNIĘ ZALEGŁYCH KWOT Z INNYCH RACHUNKÓW BANKOWYCH	25
7. INNE PRZYPADKI NARUSZEŃ	30
VI. DZIAŁANIA UOKIK	38
VII. PODSUMOWANIE	39



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW



I. WPROWADZENIE

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie problematyki zawierania transakcji z wykorzystaniem kart płatniczych, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ochrony praw najsłabszych uczestników obrotu – konsumentów. Część z przedstawionych w niniejszym opracowaniu zagadnień była i jest przedmiotem skarg otrzymywanych od konsumentów, część natomiast została przytoczona jako wnioski z przeprowadzonej przez UOKiK kontroli wzorców umownych oferowanych przez banki przy zawieraniu umów o karty płatnicze.

Karta płatnicza jest środkiem płatniczym umożliwiającym regulowanie płatności w sposób bezgotówkowy. Rynek kart płatniczych rozwija się bardzo dynamicznie i korzystanie z nich jest obecnie zjawiskiem powszechnym. Dotyczy to nie tylko wypłaty gotówki z bankomatów, ale także rozliczania transakcji przy pomocy karty czy też zaciągania zobowiązań finansowych (w ciężar karty kredytowej). W zdecydowanej większości placówek handlowo-usługowych akceptowana jest zapłata kartą płatniczą, a każdy bank posiada w swojej ofercie co najmniej kilka rodzajów kart płatniczych o zasięgu krajowym, jak i międzynarodowym. Dokonywanie transakcji przy użyciu kart płatniczych staje się więc udziałem coraz większej części polskich konsumentów.

Masowość tego typu usług powoduje określone problemy praktyczne, związane z prawami i obowiązkami użytkowników i wydawców kart, kwestią bezpieczeństwa dokonywanych transakcji oraz powoduje szereg trudności związanych z korzystaniem z kart w obrocie. W tym obszarze dochodzi często do konfliktu interesów między uczestnikami ww. obrotu tj. użytkownikami, wydawcami i akceptantami kart płatniczych. W szczególności sprowadza się to rozbieżności stanowisk między instytucjami finansowymi a ich klientami, a przede wszystkim między bankami a konsumentami. Tym zagadnieniom zostanie poświęcone niniejsze opracowanie.



II. RODZAJE KART PŁATNICZYCH

Biorąc pod uwagę rodzaj umowy, jaką klient zawiera z bankiem, można wyróżnić następujące rodzaje kart płatniczych:

- karty debetowe,
- karty kredytowe,
- karty obciążeniowe.

1. Karty debetowe

Karta debetowa (ang. *debit card*) jest kartą płatniczą pozwalającą na wypłatę gotówki z konta za pomocą bankomatów (transakcje gotówkowe) oraz dokonywanie płatności za zakupione towary i usługi z posiadanych i dostępnych na koncie osobistych środków (transakcje bezgotówkowe). Rachunek bankowy jest automatycznie obciążany kwotą dokonywanej płatności, a posiadacz karty nie może przekroczyć salda środków znajdujących się na koncie. Karty te są ściśle związane z kontem osobistym i ze względu na małe ryzyko związane z ich użytkowaniem są popularne i często wydawane klientom bezpłatnie (część banków pobiera opłatę za używanie tej karty po roku od jej wydania). Banki przy wydawaniu tych kart klientom nie stawiają żadnych dodatkowych wymogów.

2. Karty kredytowe

Karta kredytowa (ang. *credit card*) jest kartą płatniczą, pozwalającą na dokonywanie transakcji bezgotówkowych, bez posiadania bieżących środków na koncie, na podstawie podpisanej z bankiem umowy o udzielenie kredytu do ustalonego limitu (tzw. limit kredytowy). Za zakupione towary lub usługi płaci więc bank i tym samym udziela posiadaczowi karty kredytu, który jest on zobowiązany spłacić na zasadach i w terminie określonym w umowie.

Warunki kredytu określone zostają we wcześniej podpisanej umowie kredytowej, na podstawie, której klient otrzymuje kartę kredytową, z związku z czym karta ta nie wymaga posiadania, bądź otwarcia konta. Wysokość limitu kredytowego, jaki będzie miał do dyspozycji posiadacz karty ustalana jest przez bank po zbadaniu jego stanu majątkowego, dochodów i wiarygodności kredytowej. Aby uzyskać kartę kredytową niektóre banki wymagają wysokich zarobków z tytułu umowy o pracę.



Konsument po zakończeniu okresu rozliczeniowego (zazwyczaj miesięcznego) otrzymuje z banku zestawienie zawartych w tym okresie transakcji przy użyciu karty kredytowej i zostaje zobowiązany w określonym terminie do spłaty całości lub części zaciągniętego kredytu (tzw. minimalna kwota do zapłaty). Banki często do określonego momentu nie pobierają oprocentowania od zaciągniętego kredytu. Wyznaczony jest on czasem liczonym od momentu wystawienia zestawienia transakcji – jeżeli konsument spłaci w tym czasie kredyt nie musi płacić odsetek. Czas ten dochodzi nawet do 26 dni od daty wystawienia zestawienia transakcji, co w połączeniu z 30-dniowym okresem rozliczeniowym daje maksymalnie 56 dni na spłacanie kredytu bez konieczności płacenia odsetek. Jednak, jeżeli konsument w wyznaczonym terminie nie zacznie spłacać kredytu lub spłaci tylko określoną jego część – bank zacznie naliczać odsetki. Oprocentowanie kredytu zaciągniętego przy pomocy karty kredytowej jest relatywnie wysokie, gdyż bank udzielając takiego kredytu nie zna dokładnie jego sumy, ani też okresu jego spłaty, a jednocześnie kredyty te są kredytami wysokiego ryzyka.

Wydanie, jak i użytkowanie karty kredytowej jest odpłatne. Przy pomocy karty kredytowej można także pobierać gotówkę z bankomatu, jednak poza wysoką prowizją od tej transakcji, zaciągnięcie kredytu w ten sposób wiąże się z automatycznym rozpoczęciem naliczania oprocentowania od wartości pobranej gotówki.

3. Karty obciążeniowe

Karta obciążeniowa (z ang. *charge card*) jest kartą płatniczą, dzięki której posiadacz karty może korzystać ze środków, których nie posiada w danej chwili na rachunku bankowym. Karty obciążeniowe różni od kart kredytowych fakt, że działają one jedynie na zasadzie odroczonej płatności w stosunku do chwili zakupu i z ich wykorzystaniem nie jest związane zaciągnięcie kredytu.

Konto właściciela zostaje obciążone wysokością wykorzystanych środków wraz z prowizjami dopiero na koniec określonego w umowie okresu rozliczeniowego karty (zazwyczaj miesięcznego). Jeżeli posiadacz nie ureguje powstałej należności musi zapłacić odsetki karne, które określone są w umowie.

Karta tego typu jest atrakcyjna głównie dla osób nieposiadających w danym momencie żadnych środków pieniężnych na rachunku bankowym, ale mających pewność, że w dniu rozliczenia transakcji dokonanych tą kartą odpowiednia ich ilość znajdzie się na tym rachunku by pokryć wymagane należności.

Karty obciążeniowe są wydawane odpłatnie, a od transakcji gotówkowych i bezgotówkowych mogą być naliczane prowizje. Niespłacenie należności może powodować obciążenie posiadacza karty wysokimi opłatami za zwłokę i zastrzeżeniem karty.



III. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE PROBLEMATYKI KART PŁATNICZYCH

Omawiając problematykę kart płatniczych, należy powołać następujące regulacje prawne:

1. Ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. **Prawo bankowe** (t. j. z 2002 r. Dz. U. Nr 72 poz. 665 ze zm.),
2. Ustawę z dnia 12 września 2002 r. **o elektronicznych instrumentach płatniczych** (Dz. U. z 2002 r. Nr 169, poz. 1385).
3. Niewiążące regulacje zawarte w prawie wspólnotowym.

1. Prawo bankowe

Ustawa – Prawo bankowe, będąca podstawową regulacją prawną w zakresie świadczenia usług finansowych, ogranicza się jedynie do wskazania **definicji karty płatniczej**. Zgodnie z ww. ustawą karta płatnicza jest to karta identyfikująca wydawcę i upoważnionego posiadacza, uprawniająca do wypłaty gotówki i dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu – także do dokonywania wypłaty gotówki i zapłaty z wykorzystaniem kredytu.

2. Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych, która w sposób kompleksowy uregulowała m.in. tematykę kart płatniczych weszła w życie dnia 12 października 2003 r.

Przed wejściem w życie ww. ustawy karty płatnicze funkcjonowały w obrocie jako swoisty „dodatek” do rachunków bankowych, a regulacje ich dotyczące były umieszczane w umowach rachunku bankowego oraz regulaminach bankowych. Ustalenie wzajemnych praw i obowiązków posiadacza karty, banku oraz podmiotu akceptującego zapłatę kartą nie odbywało się na podstawie odrębnej umowy o wydanie karty płatniczej zawartej z jej wydawcą. Treść postanowień dotyczących korzystania z karty płatniczej przed wejściem w życie ww. przepisów, z racji braku szczegółowych regulacji ustawowych w tym zakresie, w znacznej części zależała od woli przedsiębiorców, co powodowało swego rodzaju dowolność i brak jednolitych standardów w tej materii.



Zgodnie z ustawą o elektronicznych instrumentach płatniczych regulacje umowne związane z korzystaniem z karty płatniczej zawarte przed dniem 12 października 2003 r. mogły obowiązywać jeszcze przez okres 12 miesięcy. W tym czasie banki zostały zobowiązane do dostosowania zawartych umów do nowych przepisów prawnych. Od dnia 12 października 2004 r. wszystkie obowiązujące umowy powinny być zgodne z przepisami ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych.

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych wprowadziła wysokie standardy w zakresie ochrony praw konsumentów korzystających z elektronicznych instrumentów płatniczych. W szczególności:

- zobowiązywała banki do zawierania odrębnej umowy o kartę płatniczą,
- wskazywała jej obligatoryjne elementy,
- uregulowała kwestię odstąpienia od umowy,
- określiła sposób załatwiania reklamacji,
- wskazała podstawowe prawa i obowiązki stron,
- wyznaczyła zakres odpowiedzialności za nieuprawnione użycie karty płatniczej.

Poniżej przedstawiono najistotniejsze regulacje dotyczące materii kart płatniczych, które zostały uregulowane w ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych.

a) Definicje uczestników obrotu kartami płatniczymi

Posiadacz karty płatniczej: osoba fizyczna, prawna lub inny podmiot, który na podstawie umowy o kartę płatniczą dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji karta płatniczą określonych w umowie.

Wydawca karty płatniczej: bank bądź inna osoba prawna, która na podstawie umowy o kartę płatniczą wydaje karty płatnicze i zobowiązuje się do rozliczania transakcji dokonanych przy ich użyciu.

Akceptant: przedsiębiorca honorujący kartę jako formę płatności za towary lub usługi (np. sklep, punkt handlowo-usługowy).



b) Definicja umowy o kartę płatniczą

Umowa o kartę płatniczą: „przez umowę o kartę płatniczą wydawca karty płatniczej zobowiązuje się wobec posiadacza karty płatniczej do rozliczania operacji dokonanych przy użyciu karty płatniczej, a posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot operacji wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji lub do spłaty swoich zobowiązań na rachunek wskazany przez wydawcę”.

Umowa ta powinna być zawarta na czas oznaczony, a gdy strony nie określą czasu jej obowiązywania, uważa się za zawartą na okres 2 lat.

c) Warunki umowy o kartę płatniczą

Umowa o kartę płatniczą musi być zawarta na piśmie i powinna w szczególności określać:

1. strony umowy,
2. rodzaj udostępnianej karty płatniczej i urządzeń, z których może korzystać posiadacz, dokonując operacji przy jej użyciu,
3. rodzaj operacji, których można dokonywać przy użyciu karty płatniczej,
4. terminy wykonywania przez wydawcę zleceń posiadacza,
5. określenie ograniczeń w dokonywaniu operacji, jeżeli umowa je przewiduje,
6. terminy wykonywania przez posiadacza zobowiązań z tytułu operacji dokonanych przy użyciu karty płatniczej oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji lub spłaty należności,
7. rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmian,
8. zasady rozliczeń z tytułu operacji w walutach obcych oraz wskazanie stosowanych kursów walut,
9. zasady obliczania odsetek,
10. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
11. okres, na jaki została zawarta umowa, i warunki jej przedłużania,



12. sposób, termin i ważne powody wypowiedzenia warunków umowy przez wydawcę (termin ten nie może być krótszy niż miesiąc),
13. sposób postępowania w przypadku utraty karty płatniczej.

Do umowy o kartę płatniczą dołącza się wzór podpisu posiadacza lub użytkownika karty płatniczej.

d) Rozwiązanie umowy o kartę płatniczą

Rozwiązanie umowy o kartę płatniczą może nastąpić za wypowiedzeniem przez którąkolwiek ze stron, z tym, że wydawca może umowę wypowiedzieć tylko z ważnych powodów określonych w umowie.

Roszczenia z tytułu umowy o kartę płatniczą przedawniają się z upływem 2 lat.

e) Ogólne zasady dotyczące kart płatniczych

Wydawca karty jest właścicielem wydanej przez siebie karty płatniczej. W umowie o kartę płatniczą wydawca może zastrzec prawo do zmiany, bez zgody posiadacza, limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych operacji, określonych w umowie, w przypadku nieterminowej spłaty należności przez posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty. O zmianach tych wydawca jest obowiązany niezwłocznie poinformować posiadacza.

Karta płatnicza może być używana wyłącznie przez osobę, której dane identyfikacyjne zostały umieszczone na karcie płatniczej. Umowa o kartę płatniczą może przewidywać, że karta płatnicza będzie używana przez użytkownika karty płatniczej, określając jednocześnie sposób korzystania z niej.

Wydanie karty następuje po zawarciu umowy o kartę płatniczą. Do chwili jej wydania wydawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikającą z użycia karty przez osobę nieuprawnioną.

f) Podstawowe obowiązki i uprawnienia posiadacza karty

Do **obowiązków posiadacza** karty płatniczej zalicza się:



1. przechowywanie karty płatniczej i ochrona kodu identyfikacyjnego (PIN), z zachowaniem należytej staranności,
2. nieprzechowywanie karty płatniczej razem z kodem identyfikacyjnym,
3. niezwłoczne zgłoszenie wydawcy utraty lub zniszczenia karty płatniczej,
4. nieudostępnianie karty płatniczej i kodu identyfikacyjnego osobom nieuprawnionym,
5. okazanie dokumentu stwierdzającego tożsamość przy dokonywaniu zapłaty z użyciem karty płatniczej na każdorazowe żądanie akceptanta (punktu handlowo-usługowego, w którym dokonujemy transakcji kartą płatniczą),
6. zgłoszenie wydawcy karty niezgodności w zestawieniu operacji dokonanych przy użyciu karty w terminie określonym w umowie o kartę płatniczą,
7. niezwłoczne zgłoszenie wydawcy karty nieotrzymania zestawienia operacji w ustalonym w umowie terminie.

Do **uprawnień posiadacza karty** (będących zarazem obowiązkami wydawcy) zalicza się:

1. Prawo do informacji:

- a) przy zawarciu umowy wydawca powiadamia posiadacza o warunkach, terminie i miejscu wydania karty płatniczej,
- b) wydawca informuje posiadacza o sposobie oznaczenia akceptantów oraz bankomatów i innych miejsc, w których może dokonywać operacji przy użyciu karty płatniczej,
- c) wydawca udostępnia posiadaczowi zestawienia operacji w sposób i w terminach określonych w umowie o kartę płatniczą, nie rzadziej niż raz w miesiącu;

2. Prawo do reklamacji:

- a) wydawca jest obowiązany przyjmować przez całą dobę zgłoszenia posiadaczy lub użytkowników kart płatniczych o utracie lub zniszczeniu karty płatniczej, dokonywane przy wykorzystaniu dostępnych środków komunikowania. Wydawca jest obowiązany do prowadzenia rejestru zgłoszeń utraty lub zniszczenia karty, zawierającego dane o numerze karty, osobie zgłaszającej, okolicznościach, wraz ze wskazaniem daty, godziny i minuty przyjęcia zgłoszenia,
- b) wydawca ma obowiązek potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w sposób określony w umowie o kartę płatniczą,



- c) zgłoszenia posiadacza o niezgodności w zestawieniu operacji dokonanych przy użyciu karty powinny zostać rozpatrzone niezwłocznie przez wydawcę.

3. Prawo do odstąpienia od umowy o kartę płatniczą:

Posiadacz może odstąpić od umowy o kartę płatniczą w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty płatniczej, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu tej karty. W takim przypadku wydawca zwraca posiadaczowi kwotę poniesionych opłat. Wydawca może obciążyć posiadacza kosztami związanymi z wydaniem karty płatniczej, w zakresie przewidzianym w umowie.

W trakcie trwania umowy rozwiązanie umowy o kartę płatniczą może nastąpić za wypowiedzeniem przez posiadacza karty w sposób określony w umowie.

g) Odpowiedzialność za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną

1. Posiadacza obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił kartę płatniczą lub ujawnił kod identyfikacyjny.
2. Posiadacza obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej do czasu zgłoszenia wydawcy jej utraty, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych **150 euro**.

Ograniczenie to nie dotyczy operacji, do których doszło z **winy** posiadacza lub użytkownika, a w szczególności gdy nie dopełnił on ciążącego na nim obowiązku przechowywania karty płatniczej i ochrony kodu identyfikacyjnego (PIN) z zachowaniem należytej staranności. Dotyczy to sytuacji przechowywania karty płatniczej razem z kodem identyfikacyjnym, niezgłoszenia w wyznaczonym terminie niezgodności w zestawieniu operacji dokonanych przy użyciu karty oraz niezgłoszenia niezwłocznie wydawcy utraty lub zniszczenia karty. W tych wypadkach posiadacz karty ponosi pełną odpowiedzialność za transakcje dokonane utraconą kartą.

3. Posiadacza nie obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej, od momentu zgłoszenia wydawcy jej utraty zgodnie z procedurą określoną w umowie o kartę.

Posiadacza obciążają jednak wszystkie operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej, jeżeli doszło do nich z **winy umyślnej** jego lub użytkownika karty.

4. Posiadacza nie obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej, jeżeli ich dokonanie nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez wydawcę lub akceptanta.



5. Posiadacza nie obciążają operacje, jeżeli karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia i elektronicznej identyfikacji posiadacza lub bez złożenia przez niego własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym. Użycie kodu identyfikacyjnego nie wystarcza do obciążenia posiadacza zakwestionowaną przez niego operacją, chyba że został złożony bezpieczny podpis elektroniczny zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2001 r. Nr 130, poz. 1450 oraz z 2002 r. Nr 153, poz. 1271).
6. O ile umowa o kartę płatniczą przewiduje taką możliwość, posiadacza obciążają operacje dokonane na odległość, mimo iż karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.

Postanowienia umowy o kartę płatniczą mniej korzystne w tym zakresie dla posiadacza są nieważne.

Podsumowanie

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych wprowadziła wysoki stopień ochrony konsumentów na rynku kart płatniczych w Polsce. Określenie zakresu odpowiedzialności posiadacza karty, akceptanta oraz wydawcy karty już wpłynęło w znacznym stopniu na zmianę podejścia instytucji pośredniczących i potwierdzających zawierane transakcje do kwestii ich bezpieczeństwa. Przez czas, jaki upłynął od momentu wejścia w życie Ustawy potwierdzona została skuteczność zastosowanych rozwiązań m.in. przez zmniejszenie się ilości skarg dotyczących działania instytucji finansowych w zakresie odpowiedzialności za transakcje dokonywane kartami płatniczymi.

3. Niewiążące regulacje zawarte w prawie wspólnotowym

W prawie europejskim brak jest całościowej regulacji stosunków prawnych powstających w związku z wydawaniem i stosowaniem elektronicznych instrumentów płatniczych. Kwestia ta została częściowo uregulowana w :

- zaleceniu Komisji nr 88/590 z dnia 17 listopada 1988 r. w sprawie systemów płatniczych (Dz. Urz. WE nr L 317 z 24 listopada 1988 r.),
- zaleceniu Komisji nr 97/489 z dnia 30 lipca 1997 r. w sprawie transakcji dokonywanych za pomocą elektronicznych instrumentów płatniczych, w szczególności stosunków między wydawcami i posiadaczami tych instrumentów (Dz. Urz. WE nr L 208 z 2 sierpnia 1997 r.). To zalecenie Komisji stało się pierwowzorem dla polskiego



ustawodawcy, przy opracowywaniu polskiej ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych.



IV. PRZEDMIOT I CEL KONTROLI WZORCÓW UMOWNYCH STOSOWANYCH PRZY ZAWIERANIU UMÓW O KARTY PŁATNICZE

Przedmiotem kontroli wzorców umownych oferowanych przez banki w związku z korzystaniem z kart płatniczych była analiza ich treści pod względem zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym, w szczególności ocena stopnia realizacji wymogów określonych ustawą o elektronicznych instrumentach płatniczych oraz przepisów kodeksu cywilnego w zakresie niedozwolonych postanowień umownych.

W szczególności przedmiotem analizy UOKiK była treść umów o wydanie karty płatniczej, sposób zawarcia umowy z konsumentami, w tym treść wniosków o wydanie kart płatniczych, regulaminy bankowe regulujące niniejszą materię oraz tabele opłat i prowizji, określające koszty świadczenia powyższych usług bankowych.

Celem niniejszego opracowania jest ocena stopnia przestrzegania przepisów chroniących prawa konsumentów w zakresie oferty banków dotyczącej kart płatniczych.

Przedstawiane w niniejszym opracowaniu ustalenia zostały dokonane po analizie wzorców umownych dostarczonych po wystąpieniu Prezesa UOKiK do następujących banków:

1. **Bank BPH SA,**
2. **Citibank Handlowy Bank Handlowy w Warszawie SA,**
3. **Bank Millennium SA,**
4. **Bank Pekao SA,**
5. **PKO BP SA,**
6. **Bank Zachodni WBK SA,**
7. **mBank SA,**
8. **Multibank SA,**
9. **Euro Bank SA,**
10. **ING Bank Śląski SA,**



-
11. **LUKAS Bank SA,**
 12. **VOLKSWAGEN Bank Polska SA,**
 13. **Raiffeisen Bank Polska SA.**



V. OBSZARY PROBLEMOWE – STWIERDZONE NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Przedstawione poniżej uwagi to efekt analizy wzorców umów oraz uwag, jakie w tym przedmiocie otrzymywane były od konsumentów, przedsiębiorców oraz sygnalizowane były w literaturze przedmiotu i mediach.

W związku z przeprowadzoną w powyższym zakresie analizą, w ocenie UOKiK, szczególną uwagę należy zwrócić na następujące zagadnienia:

- 1. Sposoby zawierania umów o kartę płatniczą i wynikające z tego konsekwencje dla konsumentów.**
- 2. Odpowiedzialność za transakcje dokonane utraconą kartą płatniczą.**
- 3. Wprowadzanie kodu PIN a odpowiedzialność za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną.**
- 4. Błędne wprowadzenie kodu PIN a kwestia zastrzeżenia karty.**
- 5. Prowizje i opłaty pobierane przez bank.**
- 6. Ściągnięcie zaległych kwot z innych rachunków bankowych.**

Ponadto, w wyniku dokonanej analizy UOKiK, stwierdził przypadki naruszeń w odniesieniu do konkretnych banków, których nie można skatalogować w postaci ww. zagadnień. Zostały więc wymienione w odrębnym punkcie 7 jako „Inne przypadki naruszeń”.

1. Sposoby zawierania umów o kartę płatniczą i wynikające z tego konsekwencje dla konsumentów

Niektóre sposoby zawierania umów o kartę płatniczą budzą wątpliwości z punktu widzenia ochrony praw konsumentów.

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych wyraźnie wskazuje na konieczność zawarcia umowy o kartę płatniczą w formie pisemnej. Wymaga podkreślenia, że karta płatnicza może zostać wydana dopiero po zawarciu takiej umowy.



Praktyka bankowa wykształciła kilka sposobów zawierania umowy o kartę płatniczą, przy czym występujące różnice związane są najczęściej z rodzajem karty płatniczej. W przypadku kart płatniczych związanych z rachunkiem rozliczeniowo-oszczędnościowym (karty debetowe), podpisanie umowy o kartę płatniczą następuje równocześnie z zawarciem umowy o ww. rachunek bankowy.

Najwięcej odmienności oraz wątpliwości prawnych przynoszą stosowane przez banki sposoby zawierania umowy o kartę płatniczą kredytową.

Otrzymanie karty kredytowej uzależnione jest od spełnienia określonych przesłanek, np. uzyskiwania określonych dochodów, posiadania stałej pracy itp. Na podstawie informacji wskazanych przez klienta we wniosku o wydanie karty kredytowej, gdzie konieczne jest wskazanie danych dotyczących stanu majątkowego, bank ocenia zdolność kredytową wnioskodawcy i na tej podstawie przyznaje limit kredytowy, którego wysokość nie zawsze pokrywa się ze wskazanym we wniosku.

Złożenie wniosku osobiście, za pośrednictwem poczty lub drogą elektroniczną uruchamia procedurę, w wyniku której dochodzi (bądź też nie) do zawarcia umowy między klientem i bankiem. Przy czym zarówno sam charakter prawny wniosku, jak i dalsza procedura, przebiega odmiennie w różnych bankach. Analiza dokonana przez UOKiK wskazuje na trzy najczęściej występujące schematy postępowania:

1. Klient wypełnia wniosek, po jego rozpatrzeniu przez bank otrzymuje do podpisania umowę o wydanie karty płatniczej kredytowej i udzielenie limitu kredytowego (w siedzibie banku bądź drogą pocztową) – **Bank BPH SA, ING Bank Śląski SA, PKO BP SA, Bank Millenium SA, Lukas Bank SA, Bank Pekao SA**).
2. Klient wypełnia wniosek, na którym umieszczona jest także umowa o korzystanie z karty kredytowej. Złożenie wniosku wraz z podpisaną umową w przypadku odmowy przyznania karty kredytowej powoduje uznanie jej za niezawartą (**mBank SA, Multibank SA, BZ WBK SA, Millenium**).
3. Klient wypełnia wniosek o wydanie karty kredytowej, a następnie otrzymuje potwierdzenie zawarcia umowy przez bank wraz z informacją o dacie jej zawarcia. W tym przypadku tradycyjną umowę rozumianą jako dokument opatrzony podpisami dwóch kontrahentów zastępuje wypełnienie wniosku przez zainteresowanego klienta oraz potwierdzenie przyjęcia wniosku przez bank wraz z ustalonym limitem kredytowym oraz załączoną kartą płatniczą. Do zawarcia umowy dochodzi więc poprzez złożenie odrębnych oświadczeń woli zainteresowanych podmiotów. (**Citibank Handlowy, Raiffeisen Bank Polska**).

Ostatnie rozwiązanie, niewątpliwie funkcjonalne z punktu widzenia interesów przedsiębiorcy, jak i zapewniające minimum formalności dla klientów przy zawieraniu umowy, budzi jednak zastrzeżenia z uwagi na bezpieczeństwo obrotu prawnego kartami płatniczymi, jak i ochronę



praw konsumentów. Ważne jest, aby konsumenci przyzwyczajeni do tradycyjnego – równoczesnego – podpisywania przez strony umowy, byli świadomi skutków złożenia wniosku oraz zostali należycie poinformowani o warunkach umowy, do jakiej *de facto* poprzez złożenie jednostronnego oświadczenia (wniosku) przystępują. Świadomość konsumentów w tym zakresie oraz rzetelności udzielanej informacji, jak pokazuje praktyka, nie jest zadowalająca.

Wydaje się zatem, że dla bezpieczeństwa interesów ekonomicznych konsumentów, zdecydowanie lepszym rozwiązaniem byłoby ujednolicenie praktyki bankowej w ten sposób, aby w każdym przypadku złożenie wniosku o przyznanie karty kredytowej poprzedzało zawarcie umowy, a nie ją zastępowało. Dążenie bowiem do uproszczenia procedur bankowych, często niezrozumiałych dla klientów, jest oczywiście tendencją jak najbardziej pozytywną. Jednak w przypadku umowy o kartę kredytową, związaną przecież z udzieleniem limitu kredytowego, a więc zaciągnięciem określonego zobowiązania przez klienta, ani pośpiech, ani procedury ograniczone do minimum nie są wskazane. Dotyczy to w szczególności przypadków składania wniosków za pośrednictwem przedstawicieli bankowych (poza siedzibą przedsiębiorstwa) – w takich sytuacjach możliwość weryfikacji czy konsument został należycie poinformowany o sposobie i warunkach zawarcia umowy jest trudna do sprawdzenia.

Z tych też powodów UOKiK, mając na względzie ochronę konsumentów, opowiada się za stosowaniem przez banki dwóch pierwszych sposobów zawierania umowy o kartę kredytową.

2. Odpowiedzialność za transakcje dokonane utraconą kartą płatniczą

Regulacje ustawowe zapewniają posiadaczom kart płatniczych znaczną ochronę w przypadku użycia karty przez osobę nieuprawnioną. Banki w sposób niepełny o tym informują. Niektóre nie informują wcale.

Kwestia bezpieczeństwa transakcji dokonywanych za pomocą kart płatniczych oraz odpowiedzialności za ewentualne użycie ich przez osoby nieuprawnione ma pierwszorzędne znaczenie dla stron umowy. Do czasu wejścia w życie ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych regulacja tego zagadnienia była zależna od woli banków, co sprowadzało się często do znacznego ograniczenia (lub wyłączenia) ich odpowiedzialności z tego tytułu. Najczęściej bank odpowiadał dopiero po zgłoszeniu faktu kradzieży czy zgubienia karty, a wcześniejsza odpowiedzialność była możliwa tylko za dodatkową opłatą. W praktyce więc ciężar tego typu operacji spoczywał na posiadaczu karty płatniczej.

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych, jak wskazano już we wcześniejszej części niniejszego opracowania, wprowadziła istotne *novum* w tym zakresie, tzn. odpowiedzialność posiadacza do kwoty stanowiącej równowartość **150 euro** do momentu zgłoszenia wydawcy faktu utraty karty. Ograniczenie to nie dotyczy transakcji, do których doszło z **winy** posiadacza lub użytkownika, a w szczególności gdy nie dopełnił on obowiązku nieudostępniania karty



płatniczej i kodu identyfikacyjnego osobom nieuprawnionym oraz nie zgłosił w ustalonym terminie niezgodności w zestawieniu operacji przesłanym przez bank. Natomiast po zgłoszeniu utraty karty posiadacza obciążają tylko te transakcje, do których doszło z **winy umyślnej** posiadacza bądź użytkownika karty. Co warto podkreślić, do obciążenia posiadacza kwotą transakcji nie wystarcza samo użycie kodu identyfikacyjnego (co bardzo często wykorzystują banki uznając, że wprowadzenie PIN-u przez osobę nieuprawnioną jest równoznaczne z udostępnieniem go przez posiadacza).

UOKiK przeanalizował, czy ww. regulacje znalazły odzwierciedlenie w regulaminach bankowych. Należy stwierdzić, że większość banków dostosowała wzorce umowne do nowych regulacji prawnych w zakresie odpowiedzialności za użycie karty przez osobę nieuprawnioną. Praktyka pozostaje jednak niejednolita:

1. niewiele jest regulaminów, gdzie treść postanowień w sposób pełny i jasny reguluje omawianą kwestię (**PKO BP SA, ING Bank Śląski SA, BZ WBK SA, Bank Pekao SA**),
2. nie zawsze wskazana w ustawie górna kwota odpowiedzialności jest podawana (**Lukas Bank SA, Raiffeisen Bank Polska SA, Citibank Handlowy**),
3. najczęściej mamy do czynienia z lakonicznymi stwierdzeniami odwołującymi się do zasad odpowiedzialności uregulowanych w Ustawie, przy czym pełnej nazwy ustawy należy zwykle szukać w słownikach zamieszczonych na początku regulaminów (**Multibank, mBank, Millenium**),
4. jeden bank objął swoich klientów bezpłatnym ubezpieczeniem pokrywającym koszty dokonania transakcji przez osobę nieuprawnioną do wysokości kwoty wskazanej w ustawie (**Volkswagen Bank Polska S.A.** *Do czasu przyjęcia zawiadomienia o utracie Karty, Posiadacz objęty jest ochroną ubezpieczeniową na zasadach określonych w Wyciągu ze szczególnych Warunków Ubezpieczenia Posiadaczy Kart VISA Volkswagen Bank Polska SA – § 27 ust. 3 umowy o kartę płatniczą*),
5. w kilku przypadkach stwierdziliśmy odmienne niż w Ustawie określenie odpowiedzialności posiadacza karty za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną:

– **Citibank Handlowy SA** w zakresie kart kredytowych przewiduje rozszerzoną, płatną (6,50 zł opłaty za *Pakiet Bezpieczeństwa* zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank) odpowiedzialność za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną, przy czym o ile pod względem kwoty odpowiedzialności jej górna granica nie jest ograniczona (tak jak w ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych do 150 euro), to jednak bank ogranicza czasowo odpowiedzialność do odpowiednio 48 oraz 72 godzin do czasu zastrzeżenia oraz wyłącza całkowicie w przypadku użycia kodu identyfikacyjnego PIN. Są to regulacje odmienne od ustawowych, gdzie brak jest ograniczenia czasowego oraz odpowiednio ujawnienie kodu identyfikacyjnego, przechowywanie go z nienależytą starannością bądź też razem z kartą



płatniczą stanowi przesłanki wyłączające odpowiedzialność banku za operacje dokonane przez osobę nieuprawnioną. Tymczasem zgodnie z art. 28 ust. 2 *in fine* ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych nie można w drodze postanowień umownych zawrzeć mniej korzystnych dla konsumenta regulacji w tym zakresie. W związku z powyższym bank proponuje regulacje, które są sprzeczne z ustawą.

Ponadto, z warunków umowy można wnioskować, że klient nie ma alternatywy, tzn. musi płacić za *de facto* tylko pozornie rozszerzoną odpowiedzialność na warunkach zaproponowanych przez bank, nie mogąc skorzystać bezpłatnie z ochrony zagwarantowanej w ustawie. W ocenie Urzędu, konsument powinien mieć zagwarantowane prawo wyboru, a nie narzuconą jednostronnie przez bank płatną usługę *Pakietu Bezpieczeństwa*. W obecnym kształcie można zatem rozważyć zakwalifikowanie treści kwestionowanego postanowienia jako niedozwolonej na podstawie art. 385 (1) k.c.

Jeżeli szkody Klienta wynikające z utraty karty poniesione w ciągu 48 godzin (karta bez zdjęcia) i 72 godzin (karta ze zdjęciem) przed zastrzeżeniem są wyższe niż 100 zł, Bank pokryje szkodę w części przekraczającą 100 zł, chyba że do transakcji doszło z winy Klienta. Rozszerzona odpowiedzialność banku nie obejmuje utraconych korzyści oraz szkód z tytułu transakcji dokonanych przy użyciu Kodu identyfikacyjnego

Bank nie odpowiada za dyspozycje dokonane przez osoby nieupoważnione, w przypadku prawidłowego podania przez nie danych osobowych i właściwych kodów identyfikacyjnych (§ 12 ust. 14, 15 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie SA).

– **Bank BPH S.A.** w umowie o kartę debetową uzależnia przejęcie przez bank odpowiedzialności od czynności podjętych przez klienta, które nie znajdują potwierdzenia w ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych.

Posiadacza nie obciążają nieuprawnione operacje dokonane z użyciem utraconej karty, z zastrzeżeniem ust. 3. Wyłączenie odpowiedzialności Posiadacza, o której mowa w ust. 2, nie dotyczy operacji, do których doszło z winy Klienta, w szczególności jeżeli nie dopełnił on obowiązków określonych w par. 9, ust. 1 i par. 11, ust. 2 umowy. Warunkiem przejęcia przez Bank odpowiedzialności za skutki finansowe utraty karty są:

- a) niezwłoczne dokonanie zastrzeżenia karty,*
- b) złożenie przez Klienta pisemnego oświadczenia wskazującego nieuprawnione transakcje (§ 10 umowy o kartę debetową).*

– dwa banki wyłączają odpowiedzialność w każdym przypadku wykonania transakcji dokonanych przez osobę nieuprawnioną potwierdzonych kodem identyfikacyjnym PIN – **Raiffeisen Bank Polska** oraz **Citibank Handlowy** (szerzej na ten temat w następnym punkcie).



Podsumowując, pełna i precyzyjna informacja w zakresie odpowiedzialności za transakcje dokonane przy użyciu karty przez osoby nieuprawnione pozostaje nie tylko w interesie posiadaczy karty (znajomość swoich praw i obowiązków), ale także w interesie samych banków (kompletna informacja zmniejsza ilość sporów i nieuzasadnionych reklamacji). Jest to tym bardziej niezbędne, że znaczna część banków oferuje w tym przedmiocie dodatkowo płatne ubezpieczenia. Tym samym więc konsument powinien dysponować pełną i rzetelną wiedzą, aby podjąć korzystną dla swoich ekonomicznych interesów decyzję – oferowane warunki ubezpieczenia mogą bowiem tylko nieznacznie wykraczać poza ochronę zagwarantowaną w ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych. Informacje o zakresie przedmiotowej ochrony klient banku powinien czerpać z wzorców umownych, co – jak wskazano powyżej – nie zawsze ma miejsce.

3. Wprowadzanie kodu PIN

a odpowiedzialność za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną

Dokonanie transakcji potwierdzonych kodem identyfikacyjnym (PIN) nie stanowi wystarczającej przesłanki do wyłączenia odpowiedzialności banku i obciążenia kosztami operacji posiadacza karty. Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych nie różnicuje bowiem odpowiedzialności w zależności od sposobu potwierdzenia dokonywanej transakcji.

Ujawnienie kodu identyfikacyjnego, przechowywanie go z nienależytą starannością bądź też razem z kartą płatniczą stanowią przesłanki odpowiedzialności posiadacza za operacje dokonane przez osobę nieuprawnioną. Należy zatem zaznaczyć, że sam fakt użycia kodu identyfikacyjnego nie wystarcza do obciążenia posiadacza zakwestionowaną przez niego operacją. Użycie kodu identyfikacyjnego przez osobę nieuprawnioną nie musi być bowiem konsekwencją uprzedniego zawinionego działania (bądź zaniechania) posiadacza karty. Jest to twierdzenie tym bardziej słuszne, że wiele przestępstw związanych z kartami płatniczymi połączone jest właśnie z uzyskaniem wiedzy o PIN niezależnie od zachowania samego posiadacza karty np. zamontowanie kamery w bankomacie, założenie nakładki na klawiaturę bankomatu itp. Tym samym nie można założyć, że użycie PIN przez osobę nieuprawnioną w każdym przypadku obciąża posiadacza karty. Niektóre banki w postępowaniach reklamacyjnych przyjmują jednak takie założenie, co więcej – **Raiffeisen Bank Polska SA**, zawarł taką regułę w postanowieniu Regulaminu Kart Kredytowych stwierdzając, że *odpowiedzialność Banku bez względu na kwotę, nie dotyczy transakcji potwierdzonych prawidłowo wprowadzonym Numerem PIN (§ 35 ust. 5 pkt 3 ww. Regulaminu)*. Podobnie w przypadku kart płatniczych Citicard postąpił **Citibank Handlowy** – *Klient ponosi odpowiedzialność za dyspozycje złożone przez osoby nieupoważnione, w przypadku prawidłowego podania przez nie danych osobowych lub kodu PIN (§ 11 ust. 27 Regulaminu Rachunków Bankowych – Konto Osobiste Citibank)*. W ten sposób bank w sposób nieprawidłowy rozszerzył odpowiedzialność ustawową posiadacza karty za wszystkie transakcje dokonane z użyciem kodu identyfikacyjnego.



4. Błędne wprowadzenie kodu PIN a kwestia zastrzeżenia karty

Wysokość kwoty, do jakiej posiadacz karty odpowiada za operacje dokonane przez osobę nieuprawnioną wiązana jest przez konsumentów z deklarowanym w regulaminach bankowych zastrzeżeniem karty po kilkakrotnym błędnym wprowadzeniu PIN. W ocenie UOKiK w niektórych wypadkach jest to słuszne twierdzenie.

W związku z odpowiedzialnością za operacje dokonane przez osobę nieuprawnioną z użyciem kodu PIN, konsumenci często odwołują się do postanowień umownych, w których banki przewidują możliwość zastrzeżenia karty po kilkakrotnym błędnym jego wprowadzeniu. Przy czym najczęściej w regulaminach bankowych wskazana jest właśnie możliwość (np. *Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego numeru PIN może spowodować zatrzymanie karty przez bankomat* § 15 ust. 4 Regulaminu wydawania i użytkowania Kart płatniczych BZ WBK SA dla ludności), a nie obligatoryjność takiego rozwiązania (np. *W przypadku trzykrotnego, następującego po sobie, wprowadzenia błędnego numeru PIN Karta zostaje zablokowana* § 14 ust. 4 Regulaminu wydawania i używania kart płatniczych Visa Electron EuroBanku SA). W ostatnim przypadku posiadacz karty może kwestionować wysokość obciążenia rachunku za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną, gdy blokada karty pomimo zapewnienia regulaminowego nie nastąpiła. Należy jednak podkreślić, że powoływanie się na postanowienia dotyczące zastrzeżenia karty nie wyłącza odpowiedzialności posiadacza za ujawnienie kodu PIN. Nieprzechowywanie karty razem z kodem identyfikacyjnym oraz nieudostępnianie go osobom nieuprawnionym stanowi bowiem podstawowy obowiązek posiadacza karty, którego niedopełnienie wyłącza odpowiedzialność banku w omawianych sytuacjach. Kwestią otwartą wydaje się jednak wartość transakcji, za które konsument ponosi odpowiedzialność – gdy do zablokowania kart wbrew obligatoryjnemu zapewnieniu w warunkach umowy – nie doszło.

5. Prowizje i opłaty pobierane przez bank

Możliwość pobierania opłat za czynności bankowe nie oznacza przyzwolenia na ustanowienie każdej opłaty, w dowolnej wysokości – granice swobody umów w zakresie obrotu z konsumentami stanowią bowiem przepisy regulujące instytucję niedozwolonych postanowień umownych.

Z pobieraniem przez banki opłat za świadczone usługi związanych jest szereg kontrowersji. Analiza tabeli opłat i prowizji może prowadzić do wniosku, że praktycznie każda czynność podlega określonej opłacie. Zastrzeżenia powoduje nie tylko ich ilość, czy też wysokość, ale także możliwość ich kumulacji w związku z jednym zdarzeniem. Jako przykład może posłużyć sprawa **pobierania opłaty za nieterminową spłatę kwoty minimalnej przy kartach kredytowych**. Niedawno z powodztwa indywidualnego konsumenta Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 2 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 42/04) uznał przedmiotową opłatę stosowaną przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za niedozwolone postanowienie umowne. Opłata ta (ustanawiana przez banki w wysokości najczęściej od 30 do



50 PLN) pobierana jest niezależnie od naliczanych z tego samego tytułu odsetek umownych w danym okresie rozliczeniowym. Ponieważ orzeczenie w przedmiotowej sprawie nie jest jeszcze prawomocne, nie można się na dzień dzisiejszy skutecznie powoływać na treść niniejszego wyroku w sporze z bankiem.

Prezes UOKiK również zajmował się tą kwestią, prowadząc wobec ww. banku postępowanie wyjaśniające – z uwagi jednak na aktualnie toczące się postępowanie przed sądem – nie zdecydował się na występowanie w tej samej sprawie do SOKiK.

Analizując tabele opłat i prowizji zwróciliśmy ponadto uwagę na obciążanie przez **Millenium Bank SA** klientów kosztami rozpatrzenia nieuzasadnionej reklamacji, podczas gdy postanowienie tej treści zostało już uznane za niedozwolone przez sąd ochrony konkurencji i konsumentów prawomocnym wyrokiem i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (wyrok z dnia 30 września 2002 r. Sygn. akt XVII Amc 47/01, wpis do rejestru dnia 29 listopada 2002 r., lp. 28, powód: Prezes UOKiK, pozwany: Bank PKO BP SA). W omawianym przypadku nie wskazano wysokości kosztów, ani przesłanek ich obliczania, ograniczając się do stwierdzenia, że *bank pobierze poniesione koszty w przypadku rozpatrzenia nieuzasadnionej reklamacji*. Oznacza to, że w każdym przypadku bank będzie dokonywał jednostronnej (arbitralnej) oceny nie tylko zasadności danej reklamacji, ale także kosztów jej rozpatrzenia, na podstawie zasad, które nie zostały podane do wiadomości konsumenta. Taka regulacja stanowi niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (3) pkt 8 i 9 k.c.

Wątpliwości budzi także wysokość kosztów związanych z dochodzeniem wierzytelności – **Lukas Bank** pobiera za monit w tej sprawie 10 PLN, za telefon interwencyjny do klienta – 15 PLN, natomiast za wyjazd interwencyjny do klienta – 50 PLN. Dla porównania w **MultiBanku**, **mBanku** opłata za upomnienie telefoniczne wynosi tylko 2 PLN, natomiast za monit listowny 15 PLN. Należy podkreślić, że wysokość pobieranych przez banki opłat powinna być ekonomicznie uzasadniona, a nie dowolnie ustalana przez przedsiębiorcę. W przeciwnym razie, można oceniać taką praktykę jako sprzeczną z dobrymi obyczajami, czyli działaniem, które może naruszać prawa i interesy słabszej strony obrotu prawnego tj. konsumentów, a tym samym stanowić niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (1) k.c.

6. Ściągnięcie zaległych kwot z innych rachunków bankowych

Potrącenie kwoty zadłużenia z tytułu karty kredytowej z innych rachunków bankowych powoduje uzasadnione wątpliwości. Co więcej, konsument nie zawsze jest wprost informowany o takiej możliwości, a tymczasem w świetle prawa jego wyraźna zgoda jest niezbędna.

1. mBank i Multibank SA



– W przypadku, o którym mowa w ust. 15, mBank będzie uprawniony do potrącenia należności z dowolnego rachunku bankowego prowadzonego przez mBank na rzecz Posiadacza rachunku (rozdział IX pkt 17 Regulaminu wydawania i używania kart kredytowych w mBanku).

– W przypadku, o którym mowa w art. 16, MultiBank będzie uprawniony do potrącenia należności z dowolnego rachunku bankowego prowadzonego przez MultiBank na rzecz Posiadacza rachunku. (rozdział IX pkt 18 Regulaminu wydawania i użytkowania kart kredytowych w MultiBanku)

Warunkiem wnioskowania o wydanie karty kredytowej w mBanku i MultiBanku jest posiadanie tam rachunku bankowego. Można zatem uznać, że posiadany rachunek stanowić będzie subkonto w stosunku do rachunku karty kredytowej. Praktyka taka jest często stosowana przez banki – karta kredytowa powiązana jest z konkretnym rachunkiem prowadzonym przez bank na rzecz klienta. W tym kontekście nie można jednak zaakceptować zagwarantowania sobie przez bank prawa do potrącania należności z **dowolnego** rachunku bankowego prowadzonego na rzecz klienta przez dany bank. W tym aspekcie wszelkie rachunki bankowe klienta pełniłyby zatem rolę subkonta. Sytuacja taka, dająca bankowi całkowitą dowolność w kwestii wyboru rachunku, z którego dokonywano by potrąceń, może naruszać interesy ekonomiczne konsumenta. Bank bowiem dysponuje odrębnym instrumentarium prawnym, aby dochodzić należności od klienta. Tymczasem mamy tu do czynienia z dochodzeniem roszczeń na podstawie odrębnie zawartych umów, niepowiązanych z umową o kartę kredytową. Co więcej, bez wiedzy konsumenta, bank automatycznie dokonuje zmiany charakteru posiadanych przez klienta rachunków, czyniąc środki tam zgromadzone swoistym zabezpieczeniem dla spłaty należności wynikających z odrębnej umowy i daje sobie możliwość dowolnego rozdysponowania tych środków. Praktyka ta zarówno z punktu widzenia prawa bankowego, jak i ochrony praw konsumenta nie może zyskać aprobaty. W ocenie UOKiK treść omawianych postanowień może stanowić niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (1) k.c.

2. PKO BP SA

– W przypadku niedokonania przez Posiadacza karty spłaty zadłużenia z tytułu używania w terminie określonym w Regulaminie lub niedokonania spłaty całości zadłużenia po upływie terminu wypowiedzenia umowy, PKO BP ma prawo do potrącenia w kwocie wymagalnego zadłużenia ze środków zgromadzonych na rachunku rozliczeniowo-oszczędnościowym Posiadacza karty (§ 13 umowy o wydanie i używanie karty kredytowej PKO BP SA).

Podobną praktykę w tym zakresie stosuje Bank PKO BP SA. W tym jednak przypadku warunkiem uzyskanie karty kredytowej nie jest posiadanie ROR. Zarówno w umowie o kartę kredytową, regulaminie bankowym, a także wniosku o wydanie karty kredytowej nie wspomniano o obowiązku posiadania rachunku rozliczeniowo-oszczędnościowego w tym właśnie banku. Dodatkowo, zostało to potwierdzone także podczas rozmowy z pracownikiem infolinii banku. Zatem, są to dwie niezależne od siebie



umowy, gdzie podpisanie jednej nie wymaga zawarcia drugiej – tym samym nie można mówić w tym przypadku o instytucji subkonta. Tymczasem we wniosku o wydanie karty kredytowej klient jest proszony o podanie informacji o posiadanych rachunkach w PKO BP, jak i w innych bankach. Jeżeli posiada rachunek rozliczeniowo-oszczędnościowy w PKO BP należy podać numer konta. Ww. dokumenty nie zawierają jednak formuły dającej bankowi pełnomocnictwo do rozdysponowania środkami zgromadzonymi na ROR. Można zatem zaryzykować twierdzenie, że korzystniej jest nie posiadać rachunku w PKO BP, bo w takim przypadku kwestionowane postanowienie nie będzie miało do nas zastosowania.

Podobnie jak w przypadku praktyk wykorzystywanych przez banki wskazane w pkt 1, treść postanowienia PKO BP budzi uzasadnione zastrzeżenia prawne. W omawianym przypadku są one tym bardziej uzasadnione, gdyż analiza dokumentów wskazuje, że między rachunkiem rozliczeniowo-oszczędnościowym i rachunkiem karty kredytowej nie zachodzi relacja subkonta, a konsument wiedzę o możliwych potrąceniach czerpie z warunków umowy, które negocjacji przecież nie podlegają.

3. Raiffeisen Bank SA

– Jeżeli Użytkownik Karty głównej, w ocenie Banku, stanie się niewypłacalny albo jeżeli wskutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność, zabezpieczenie wierzytelności, o którym mowa w § 6 ust. 5, w ocenie Banku uległo znacznemu zmniejszeniu, Bank może dokonać potrącenia:

1) z wszelkich środków lub wkładów (np. bieżących, terminowych, a vista) posiadanych przez Użytkownika Karty głównej w Banku w dowolnym czasie; lub

2) z innych wierzytelności Użytkownika Karty głównej w stosunku do Banku, niezależnie od waluty, w jakiej wkład lub dług są wyrażone.

Potrącenie, o którym mowa powyżej, stosuje się do wszelkich obecnych lub przyszłych zobowiązań Użytkownika Karty głównej wobec Banku i może być dokonywane przez Bank przed terminem wymagalności wierzytelności Użytkownika karty głównej wobec Banku.

Użytkownik Karty głównej zawierając Umowę Karty nieodwołalnie i bezwarunkowo upowazuje Bank do dokonania potrąceń kwot należnych Bankowi z tytułu Umowy Karty, bez uprzedniego zawiadomienia, ze wszystkich środków, wkładów lub wierzytelności Użytkownika Karty głównej, o których mowa w ust. 1, do momentu spłaty całości zadłużenia względem Banku z tytułu Umowy Karty (art. 43 Regulaminu Kart Kredytowych Raiffeisen Bank Polska).

Jak pokazują postanowienia regulaminu Kart kredytowych Raiffeisen Bank Polska SA istotna jest nie tylko zgoda posiadacza karty na potrącenie należności z innych rachunków bankowych, ale także jej zakres. Również bowiem jej treść podlega ocenie zgodności z przepisami prawa. Wskazana powyżej regulacja przewidująca udzielenie nieodwołalnego i bezwarunkowego pełnomocnictwa na dokonanie potrąceń z wszelkich



środków lub wkładów w dowolnym czasie (nawet przed terminem wymagalności wierzytelności!) nie może zyskać aprobaty. Przy czym ocena przesłanki decydującej o podjęciu ww. kroków – tzn. niewypłacalność posiadacza karty bądź znaczne zmniejszenie się zabezpieczenia wierzytelności – zależy wyłącznie do subiektywnej oceny banku. W opinii Urzędu, tak skonstruowana treść postanowienia daje bankowi uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy zgodnie z art. 385 (3) pkt 9 k.c., pozostaje w sprzeczności z art. 476 k.c. (wymagalność świadczenia), a także stanowi niedozwolone postanowienie umowne w trybie art. 385 (1) k.c. czyli jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i narusza w sposób rażący interesy konsumentów.

4. Citibank handlowy SA

Bank ma prawo do potrącenia swoich wymagalnych wierzytelności z tytułu Zadłużenia z wymagalnych i niewymagalnych wierzytelności Klienta wobec banku, niezależnie od waluty, w jakiej są wyrażone, w szczególności wynikających z wszystkich rachunków bankowych posiadanych przez klienta w Banku, w tym rachunków lokat terminowych (§ 7 ust. 15 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie SA).

W omawianym przypadku Citibank Bank Handlowy SA jednostronnie przyznaje sobie uprawnienie do dokonywania potrąceń z wszelkich rachunków prowadzonych na rzecz klienta przez ten bank (w tym lokat terminowych, co może wiązać się z utratą odsetek przez klienta) oraz z wszelkich wierzytelności (wymagalnych i niewymagalnych), jakie klientowi przysługują od banku. Tak szerokie określenie zakresu zastosowania treści ww. postanowienia do praktycznie wszystkich rachunków prowadzonych przez bank, przy jednoczesnym braku zgody klienta na dokonanie potrąceń i to w stosunku do rachunków niemających żadnego bezpośredniego związku z umową karty kredytowej (np. lokaty terminowe, walutowe) stawia konsumenta w sytuacji skrajnie niekorzystnej i tym samym narusza w sposób rażący jego ekonomiczne interesy oraz dobre obyczaje. W opinii Urzędu, tak skonstruowana treść postanowienia daje bankowi uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy zgodnie z art. 385 (3) pkt 9 k.c., pozostaje w sprzeczności z art. 476 k.c. (wymagalność świadczenia) oraz stanowi niedozwolone postanowienie umowne w trybie art. 385 (1) k.c.

5. Bank Millenium SA

W sytuacji, gdy Posiadacz rachunku posiada wymagalne zobowiązania z tytułu Umowy, Bank jest uprawniony do potrącenia wierzytelności z tego tytułu względem Posiadacza rachunku ze środków zgromadzonych na którymkolwiek lub wszystkich rachunkach prowadzonych na rzecz Posiadacza rachunku lub ich zablokowaniu do czasu spłaty tych zobowiązań wraz z należnymi odsetkami liczonymi według stopy określonej w aktualnym Cenniku usług dla zadłużenia przeterminowanego (§ 5 ust. 4 umowy karty kredytowej).

W wskazanym przypadku bank jednostronnie przyznaje sobie uprawnienie do dokonywania potrąceń z któregokolwiek bądź wszelkich rachunków prowadzonych na



rzecz klienta (decyzja o wyborze rachunku zależy od swobodnego uznania banku) wymagalnych wierzytelności lub zablokowania zgromadzonych tam środków. Tak szerokie określenie zakresu zastosowania treści ww. postanowienia do praktycznie wszystkich rachunków prowadzonych przez bank, przy jednoczesnym braku zgody klienta na dokonanie potrąceń i to w stosunku do rachunków niemających żadnego bezpośredniego związku z umową karty kredytowej (np. lokaty terminowe) stawia konsumenta w sytuacji skrajnie niekorzystnej i tym samym narusza w sposób rażący jego ekonomiczne interesy oraz dobre obyczaje. Bank automatycznie dokonuje bowiem zmiany charakteru posiadanych przez klienta rachunków (bezpodstawne przekształcenie w subkonto wobec rachunku karty kredytowej), czyniąc środki tam zgromadzone swoistym zabezpieczeniem dla spłaty należności wynikających z odrębnej umowy i daje sobie możliwość dowolnego rozdyktowania tych środków. Klient powinien być o tym fakcie należycie poinformowany i wyrazić na to w sposób wyraźny zgodę. Nie może jej zastąpić postanowieniem we wzorcu umownym, narzucającym taką sankcję klientowi banku. Podsumowując, w ocenie UOKiK, treść omawianego postanowienia powinna zostać uznana za niedozwoloną na podstawie art. 385 (1) k.c.

Podsumowując, należy stwierdzić, że w omawianych przypadkach mamy do czynienia z działaniem naruszającym prawa konsumentów polegającym na narzuceniu takiego rozwiązania, poprzez które przedsiębiorca we wzorcu umownym dysponuje posiadanymi przez klienta środkami pieniężnymi na rachunku(-nkach) bankowych bez rzetelnego poinformowania go o tym i uzyskania zgody na dokonywanie tego typu operacji. Należy podkreślić, iż o możliwości potrącania należności wynikających z umowy o kartę kredytową z ROR (bądź innych rachunków) można mówić tylko, gdy mamy do czynienia z instytucją subkonta. Klient powinien być o tym fakcie należycie poinformowany i wyrazić na to zgodę. Nie może jej zastąpić postanowienie we wzorcu umownym narzucające taką możliwość klientowi banku. Omawiana praktyka pozostaje niezgodna z regulacjami Prawa Bankowego, gdzie posiadacz rachunku ma zagwarantowane prawo swobodnego dysponowania środkami pieniężnymi na nim zgromadzonymi, a także przeczy istocie umowy rachunku bankowego określonej w k.c., gdzie wyraźnie wskazano, że bank dokonuje rozliczeń pieniężnych *na zlecenie* posiadacza rachunku. Brak zgody konsumenta na takie działania uderza więc w tym przypadku w jego interesy ekonomiczne oraz dobre obyczaje, a tym samym pozostaje w sprzeczności z art. 385 (1) k.c.

Przykładem pozytywnym w tym zakresie jest opcja *Automatycznej spłaty zadłużenia konta karty kredytowej* proponowana przez BZ WBK SA. Klient może (ale nie musi) wyrazić zgodę na obciążanie wskazanego przez niego rachunku kwotą zadłużenia i przekazuje pełnomocnictwo na wydanie przez bank polecenia zapłaty. Zgoda ta może zostać przez klienta w formie pisemnej odwołana. W przedstawionej sytuacji mamy do czynienia z rzetelną informacją dla klienta, który udziela (lub nie) w sposób świadomy zgody na obciążanie wskazanego przez siebie konta osobistego.



7. Inne przypadki naruszeń

Wzorce umowne zawierają także inne (jednostkowe, dotyczące konkretnego banku) naruszenia, które również należy wskazać. Dotyczą one w głównej mierze możliwość dokonywania wiążącej (jednostronnej) interpretacji postanowień umowy, co stawia w uprzywilejowanej sytuacji bank, ponadto kwestii związanych z reklamacją usługi, a także przypadków niezgodności regulacji umownych z przepisami ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, kodeksu cywilnego oraz kodeksu postępowania cywilnego.

a) Użycie nieokreślonych i niezdefiniowanych zwrotów typu „koszty”

1. Bank BPH SA

– Dokonane przez Posiadacza wpłaty przeznaczone są na spłatę poszczególnych części zadłużenia w następującej kolejności:

1) koszty, 2) opłaty, 3) prowizje, 4) odsetki, 5) operacje gotówkowe, przelewy z rachunku karty, 6) operacje bezgotówkowe (§ 15 ust. 4 Regulaminu karty płatniczej kredytowej dla osób fizycznych w Banku BPH SA)

2. Bank PKO BP

– Wpłacona kwota jest zaliczana na spłatę poszczególnych części zadłużenia w następującej kolejności:

1) koszty banku, 2) prowizje i opłaty, 3) odsetki od zadłużenia przeterminowanego, 4) zadłużenie przeterminowane z tytułu kredytu, 5) odsetki bieżące, 6) zadłużenie z tytułu kredytu (§ 33 Regulaminu wydawania i użytkowania karty kredytowej PKO BP SA)

We wskazanych przypadkach bank stwarza sobie możliwość dokonywania wiążącej (jednostronnej) interpretacji umowy i uzależnia ocenę spełnienia świadczenia przez konsumenta od swojej woli (niedozwolone postanowienie umowne z art. 385 (3) pkt 8 i 9 k.c.). Ponadto kwestionowane postanowienia przewidują potrącenie *kosztów*, które nie są wskazane ani w regulaminie, ani w Tabeli opłat i prowizji. Tym samym, konsument nie mając możliwości zapoznania się z omawianą regulacją, nie może być nią związany. Tak stanowi art. 385 (3) pkt 4 k.c.

b) Zastrzeżenie prawa do dokonywania zmian w kolejności spłaty zadłużenia

Raiffeisen Bank Polska SA



– Każda wpłata na Konto Karty powoduje spłatę zadłużenia w następującej kolejności: naliczone przez Bank odsetki, opłaty i prowizje oraz wykorzystany kapitał. **Bank zastrzega sobie prawo ustalenia innej kolejności spłaty zadłużenia** (§ 26 Regulaminu kart kredytowych).

We wskazanej treści postanowienia bank zastrzega sobie prawo do dokonywania jednostronnej, wiążącej interpretacji przepisów umowy, co może stanowić niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (3) pkt 9 k.c. Nie wskazano bowiem żadnych przesłanek ani okoliczności uzasadniających zmianę kolejności zadłużenia – w takiej sytuacji nie można wykluczyć, że wprowadzone przez bank modyfikacje mogą okazać się niekorzystne dla konsumenta, a pomimo tego nie będzie mógł ich kwestionować, z uwagi na zastrzeżenie wskazane w kwestionowanym postanowieniu.

c) Uzależnienie decyzji o odblokowaniu karty płatniczej od swobodnego uznania banku

BZ WBK SA

– Odblokowanie karty jest **zależne od decyzji Banku** (§ 26 ust. 5 Regulaminu wydawania i używania Kart płatniczych BZ WBK S.A. dla ludności)

We wskazanym przypadku blokada karty może nastąpić w sytuacji podejrzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną bądź posługiwania się nią niezgodnie z umową, regulaminem bądź przepisami prawa. Zablockowanie karty wiąże się z brakiem możliwości korzystania z karty, a więc uprawnień zagwarantowanych w umowie o kartę płatniczą. Możliwość zablokowania karty przez bank we wskazanych przypadkach kwestionować, co do zasady, nie należy. Jednak w sytuacji, gdy zablokowanie karty okaże się niesłuszne (a takiej ewentualności na podstawie ww. przesłanek wykluczyć nie można) treść omawianego postanowienia uniemożliwia konsumentowi ich skuteczne kwestionowanie, pozostawiając decyzję czy umowa ma być nadal wykonywana czy też nie oraz jak długo ma trwać przerwa w świadczeniu usługi, w wyłącznej gestii banku. Należy przy tym dodać, że blokada karty nie zwalnia jej posiadacza z obowiązku ponoszenia kosztów jej użytkowania. W tym też aspekcie, treść postanowienia można zakwalifikować jako niedozwolone postanowienie umowne w świetle art. 385 (3) pkt 8 i 9 k.c.

d) Uzależnienie od woli banku zablokowania płatnej usługi CitiGSM

Citibank Handlowy SA



– W *uzasadnionych przypadkach* Bank może zablokować Klientowi dostęp do usługi CitiGSM (§ 17 ust. 17 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie).

Usługa CitiGSM umożliwia wysyłanie informacji o wysokości zadłużenia na telefon komórkowy klienta. Za świadczenie tej usługi bank pobiera dodatkową opłatę (4,90 zł zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank). W związku z tym, zablokowanie w *uzasadnionych przypadkach* (przy braku ich dookreślenia) dostępu do usługi, prowadzi do sytuacji, w której od całkowitego uznania banku będzie zależeć, czy posiadacz karty będzie mógł korzystać z płatnej dodatkowo usługi oferowanej przez bank, czy też taka możliwość zostanie czasowo zablokowana. *Uzasadnione przypadki* stanowią bowiem zwrot nieprecyzyjny, tym samym więc spełnienie świadczenia jest uzależnione od okoliczności zależnych od woli kontrahenta konsumenta oraz kontrahent konsumenta przyznaje sobie uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (3) pkt 8 i 9 k.c.).

e) Opóźnienie w wydaniu karty i przekazaniu kodu identyfikacyjnego PIN

Bank Pekao SA

– *Bank zastrzega sobie prawo do przekazania karty i PIN terminie późniejszym niż określony w ust. 1, jeżeli złożone dokumenty wymagają weryfikacji i /lub uzupełnienia* (§ 5 ust. 3 Regulaminu Kart Kredytowych Banku Pekao S.A .)

W powołanym regulaminie bank zobowiązuje się w terminie 8 dni od daty podpisania umowy do przesłania na adres klienta karty kredytowej oraz kodu identyfikacyjnego PIN. Możliwość przesunięcia wskazanego ww. terminu wykonania umowy przez bank, w sytuacji, gdy specyfika elektronicznego instrumentu płatniczego, jakim jest karta kredytowa wymaga dokonania weryfikacji czy ustaleń przed podpisaniem umowy (bank na podstawie informacji złożonych przez klienta ocenia jego zdolność kredytową i podejmuje decyzję o przyznaniu karty bądź też odmowie jej przyznania) prowadzi do niekorzystnej dla konsumenta sytuacji. Nie ma bowiem pewności, kiedy zawarta umowa zostanie wykonana przez bank, nie ma ponadto możliwości korzystania z karty, za którą od momentu zawarcia umowy pobierana jest przecież opłata. Zatem decyzja o terminie wykonania umowy uzależniona jest od banku, co więcej, podejmuje ją na podstawie przesłanek nieokreślonych w regulaminie. Tym samym kwestionowane postanowienie można uznać za niedozwolone w świetle art. 385 (1) oraz 385 (3) pkt 8 i 9 k.c.



f) Kolejność spłaty transakcji w ramach powstałego zadłużenia na rachunku karty kredytowej

Citibank Handlowy SA

– W przypadku, gdy na rachunku są Transakcje oprocentowane w różnej wysokości w pierwszej kolejności spłacane jest zadłużenie z tytułu transakcji gotówkowych i bezgotówkowych o **niższym procencie** (§ 7 ust. 17 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie SA).

Treść ww. postanowienia zawiera regulację naruszającą ekonomiczne interesy konsumentów poprzez zastrzeżenie korzystnej dla banku kolejności spłaty zadłużenia z tytułu różnie oprocentowanych transakcji. Pierwszeństwo dla operacji oprocentowanych niżej przy spłacie zadłużenia może spowodować, że transakcje wyżej oprocentowane (pomimo, iż wcześniej wymagalne) będą spłacone później, co wiąże się z dalszym naliczaniem (wyższych) odsetek przez bank. Taka regulacja pozostaje w sprzeczności z art. 385 (1) k.c. oraz narusza wyrażoną w art. 451 k.c. zasadę pierwszeństwa spłaty długu najdawniej wymagalnego.

g) Utrata ważności karty płatniczej przed wydaniem nowej

Bank Pekao SA

– W przypadku wystąpienia o wcześniejsze wydanie karty z nowym okresem ważności karta dotychczas używana traci ważność w **momencie przygotowania nowej karty** (§ 5 ust. 1 Regulaminu Kart Kredytowych Banku Pekao S.A.)

We wskazanym przypadku utrata ważności karty powinna następować dopiero z chwilą wydania nowej karty. W przeciwnym wypadku konsument zostaje pozbawiony możliwości korzystania z posiadanej karty, ponosząc jednocześnie opłaty za korzystanie z niej. Użyte w kwestionowanym postanowieniu określenie *moment przygotowania karty* pozostaje sformułowaniem niejasnym, które można interpretować w różny sposób. Na tej podstawie nie można jednoznacznie przesądzić czy karta utraci ważność w momencie jej otrzymania przez bank i wezwania klienta do odbioru, czy też za moment taki należy uznać fakt odebrania przygotowanej karty przez klienta. Odpowiedź na to pytanie ma zasadnicze znaczenie dla konsumenta. Z uwagi na wymóg transparentności wzorców umów treść niniejszego postanowienia wymaga zatem modyfikacji i doprecyzowania we wskazanym fragmencie. W przeciwnym razie może zostać uznana za niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (1) k.c. oraz 385 (3) pkt 9 k.c.



h) Sprzeczne z wymogami ustawy informowanie o zmianach opłat i prowizji

BZ WBK SA

– Zmiany opłat i prowizji ogłaszane są *przede wszystkim* w sieci placówek BZ WBK oraz na stronach internetowych Banku (§ 18 ust. 3 Regulaminu wydawania i używania Kart płatniczych dla ludności)

Treść ww. postanowienia pozostaje w sprzeczności z art. 384 (1), 385 § 2 oraz 385 (1) k.c. Nie jest bowiem wystarczającym spełnieniem wymogu doręczenia wzorca umowy umieszczenie informacji o zmianach wzorca w lokalach banku i na stronach internetowych. W omawianym przypadku bank powinien doręczyć klientowi co najmniej zmienione postanowienia wzorca. Trudno wymagać od posiadacza karty, aby śledził zmiany postanowień określające treść umowy. Tego rodzaju udogodnienie byłoby bezzasadnym i bezpodstawnym uprzywilejowaniem banku. Ponadto doręczenie zmienionego postanowienia wzorca we właściwym czasie daje posiadaczowi karty możliwość wypowiedzenia umowy zanim zacznie ona obowiązywać w zmienionej postaci. W innym przypadku konsument może być przez pewien czas, wbrew swej woli, związany postanowieniami zmienionego cennika, zanim skorzysta z przysługującego prawa do wypowiedzenia umowy karty płatniczej.

Wskazać jednocześnie należy, że w zakresie sposobu powiadamiania o zmianach tabeli opłat i prowizji konsumentów w umowach bankowych linia orzecznictwa jest jednolita. Potwierdzenie tego przynosi wpis do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone klauzuli przewidującej, że bank podaje posiadaczom rachunków do wiadomości obowiązujące stawki opłat i prowizji poprzez ich wywieszenie w oddziałach oraz udostępnienie taryfy na życzenie (poz. 32 rejestru, wyrok z dnia 30 września 2002 r., Sygn. akt XVII Amc 47/01), a także wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 lutego 2005 r. (sygn. akt I CK 509/04).

i) Naruszenie zasady anatocyzmu (art. 482 k.c.)

Lukas Bank SA

– Jeżeli Posiadacz rachunku karty nie spłaci całości wymagalnego zadłużenia wraz z naliczonymi zgodnie z § 56 ust. 3 odsetkami w terminie 14 dni roboczych od daty rozwiązania Umowy, Bank nalicza od niespłaconej kwoty odsetki w wysokości 2-krotności wysokości oprocentowania obowiązującego dla transakcji gotówkowych z dnia rozwiązania umowy (§ 57 Regulaminu wydawania i użytkowania kart kredytowych MasterCard).

Analiza treści ww. postanowienia wskazuje na możliwość naruszenia przepisów kodeksu cywilnego (art. 482 k.c.) zakazujących umawiania się z góry o zapłatę odsetek od



zaległych odsetek. Taka sytuacja jest dopuszczalna, jeżeli **po powstaniu zaległości** strony zgodziły się na doliczenie zaległych odsetek od dłużnej sumy. W omawianym przypadku bank narzuca takie rozwiązanie **przy zawieraniu umowy z konsumentem**. Ponadto należy wskazać, że wyłączenie przedmiotowego zakazu anatocyizmu jest możliwe dopiero w momencie wytoczenia powództwa w tej sprawie. W orzecznictwie przyjmuje się, że wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego jest równoznaczne z wytoczeniem powództwa w rozumieniu art. 482 § 1 k.c. (uch. SN z 27.06.1995 r., III CZP 76/95). W ocenie Urzędu pobieranie odsetek karnych od niespłaconej kwoty, w której ciężar wliczane są wcześniej pobrane odsetki wyczerpuje przesłanki określone art. 482 k.c. i tym samym należy uznać to za praktykę sprzeczną z prawem.

**j) Wskazanie zbyt długiego terminu na rozpatrzenie reklamacji
z udziałem organizacji wydających karty płatnicze**

Bank Pekao SA

*– W przypadku reklamacji wymagających kontaktowania się z akceptantem lub organizacjami Mastercard albo Visa, bądź przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, okres rozpatrywania reklamacji może być dłuższy niż określony w ust. 4, o czym Bank poinformuje Posiadacza odrębnym pismem. Maksymalnie terminy rozpatrywania reklamacji wynoszą: **200 dni** dla reklamacji bankomatowych, niefinansowanych (niezwiązanych z operacjami dokonanymi przy użyciu karty) i operacji dokonanych u akceptantów Banku (akceptantów obsługiwanych przez Bank) oraz **360 dni** w przypadku operacji dokonanych u akceptantów obcych (§ 13 ust. 5 Regulaminu Kart Kredytowych Banku Pekao S.A.).*

Nadmiernie długie terminy do rozpatrzenia reklamacji we ww. przypadkach mogą naruszać prawa konsumentów w kontekście określonego w art. 6 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych 2-letniego terminu przedawnienia roszczeń z tytułu umów o elektroniczne instrumenty płatnicze. W tym przedmiocie nie można uznać za wystarczające wyjaśnienia banku, że tak długie terminy narzucane są przez organizacje wydawców kart (Visa, MasterCard). Należy wskazać, że wydawca karty płatniczej zobowiązany jest do rozpatrywania reklamacji niezwłocznie, co wyklucza tak długie terminy reklamacji – niezależnie od ww. okoliczności. W związku z powyższym, treść kwestionowanego postanowienia można uznać za niedozwoloną w świetle art. 385 (1) k.c.



k) Wyłączenie odpowiedzialności banku za rozpatrzenie reklamacji przez organizacje wydające karty płatnicze

BZ WBK SA

– Bank **nie ponosi odpowiedzialności** za termin i rezultat rozpatrzenia reklamacji przez agenta rozliczeniowych przeprowadzonej w oparciu o regulacje organizacji Visa czy MasterCard (§ 21 ust. 9 Regulaminu wydawania i używania Kart płatniczych BZ WBK SA dla ludności).

W omawianym przypadku bank wyłącza odpowiedzialność z tytułu reklamacji (za jej rezultat i termin realizacji), powołując się na regulacje organizacji VISA i MasterCard. Należy podnieść, że posiadacz karty zawiera umowę z bankiem i do swego kontrahenta ma prawo wносить ewentualne reklamacje. Zasady, na podstawie których podmioty uczestniczące w rozpatrzeniu danej reklamacji uzgodniły warunki wzajemnej współpracy nie są dla konsumenta regulacją wiążącą. Przed klientem za rozpatrzenie reklamacji odpowiedzialność ponosi bank i w tym przedmiocie odpowiedzialności wyłączyć (ani przenieść na inne podmioty) nie może. Bank jako profesjonalista powinien zapewnić klientowi sprawne i terminowe rozpatrzenie reklamacji niezależnie od tego, ile podmiotów bierze udział w tym procesie i jakie wewnętrzne regulacje stosują. Posiadacz karty jako równoprawna strona umowy ma prawo oczekiwać (wymagać), że złożona reklamacja zostanie rozpatrzona w możliwie najkrótszym terminie (niezwłocznie). Należy ponadto wskazać, że w przepisach ustawy o elektronicznych instrumentach określono zasady dochodzenia reklamacji z tytułu transakcji dokonywanych kartą płatniczą, prawa i obowiązki stron w tym przedmiocie. W związku z tym, nawet odmienne regulacje, które mogą być mniej korzystne dla konsumentów (jak np. wyłączenie odpowiedzialności za transakcje potwierdzone prawidłowo wprowadzonym kodem PIN) zawarte w wewnętrznych procedurach stosowanych przez organizacje wydające karty płatnicze (Mastercard, Visa) nie będą wiążące dla posiadaczy kart płatniczych i niezależnie od tych ustaleń bank odpowiedzialności przewidzianej regulacją ustawową wyłączyć nie może. Ponadto, treść kwestionowanego postanowienia uzależnienia odpowiedzialność banku od wykonania zobowiązania przez osoby, za pośrednictwem których lub za pomocą których bank wykonuje swoje zobowiązanie, co może stanowić niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (3) pkt 21 k.c.

l) Niezgodne z przepisami ustawy określenie początku biegu terminu do zgłaszania reklamacji

Lukas Bank SA

– W przypadku nieotrzymania wyciągu za dany okres rozliczeniowy lub w przypadku otrzymania wyciągu zawierającego niezgodne saldo, Posiadacz rachunku karty jest zobowiązany, nie później niż w ciągu 14 dni **od daty końca okresu rozliczeniowego**, którego dotyczy wyciąg, zwrócić się do



Banku w celu ustalenia salda zadłużenia (w § 33 ust. 2 Regulaminu wydawania i użytkowania kart kredytowych MasterCard).

We wskazanej treści postanowienia za sprzeczne z ustawą o elektronicznych instrumentach płatniczych należy uznać określenie początku biegu terminu na zgłoszenie niezgodności w saldzie. W ustawie wskazano 14 dniowy termin od dnia otrzymania zestawienia, a nie jak przyjmuje bank – 14 dni od daty końca okresu rozliczeniowego. Stanowi to niekorzystną dla klienta modyfikację przepisów ustawowych i tym samym może być traktowane jako niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385 (1) k.c.

m) Narzucenie w przypadku sporu z klientami właściwości sądowej w sprawach związanych z egzekucją wierzytelności

Multibank SA

– Sprawy związane z windykacją należności MultiBanku będą każdorazowo rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd w Łodzi (rozdział XVII pkt 7 Regulaminu wydawania i używania kart kredytowych w MultiBanku).

mBank SA

– Sprawy związane z windykacją należności mBanku będą każdorazowo rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd w Łodzi (rozdział XVII pkt 7 Regulaminu wydawania i używania kart kredytowych w mBank).

W omawianym przypadku bank jednostronnie narzuca konsumentom właściwość miejscową sądu odpowiednią dla siedziby przedsiębiorcy, co stanowi niedozwolone postanowienie umowne w trybie art. 385 (3) pkt 23 k.c. W przypadku wytoczenia powództwa przeciwegzekucyjnego konsument zostanie narażony na dodatkowe uciążliwości oraz koszty, co narusza dobre obyczaje oraz w sposób rażący jego interesy (art. 385 (1) k.c.)



VI. DZIAŁANIA UOKIK

Przedstawione powyżej nieprawidłowości, jakie w toku kontroli wzorców umownych związanych z wydawaniem i korzystaniem z kart płatniczych stwierdzono można wyeliminować – w ocenie UOKiK – na drodze wystąpień do poszczególnych przedsiębiorców. Praktyka Urzędu w kontaktach z bankami wskazuje bowiem skuteczność tego typu działań – instytucje finansowe zainteresowane są współpracą z Urzędem w zakresie ochrony praw konsumentów i wielokrotnie tą drogą dochodzą do korzystnych dla konsumentów rozstrzygnięć.

W związku z powyższym Prezes UOKiK wystąpił do poszczególnych banków przedstawiając wskazane w Raporcie uwagi. W zależności od udzielonych przez przedsiębiorców odpowiedzi UOKiK podejmie działania zgodnie z posiadanymi kompetencjami (tzn. wszczęcie postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub złożenie pozwów do sądu ochrony konkurencji i konsumentów w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone).



VII. PODSUMOWANIE

Niniejsze opracowanie stanowi syntezę najważniejszych zagadnień, jakie przewidują regulacje ustawowe w zakresie elektronicznych instrumentów płatniczych, prezentuje stopień ich realizacji przez przedsiębiorców oraz występujące w tym przedmiocie problemy związane z ochroną praw konsumentów.

Dokonując generalnej oceny stopnia przestrzegania praw konsumentów w dziedzinie kart płatniczych należy stwierdzić, że nie mamy do czynienia z bardzo poważnymi naruszeniami. Banki mając odpowiedni okres na dostosowanie się do nowych regulacji prawnych dokonały wymaganych przepisami zmian. Dokonana ocena wskazuje na pewne obszary, gdzie informacja o najistotniejszych z punktu widzenia interesów konsumentów sprawach powinna być większa – dotyczy to przede wszystkim obowiązków konsumentów w zakresie nieudostępniania osobom nieuprawnionym karty oraz kodów identyfikacyjnych oraz będąca tego konsekwencją kwestia odpowiedzialności za bezprawne użycie karty. Biorąc pod uwagę stale rosnącą liczbę przestępstw związanych z tą materią, sprawa ta wymaga współpracy między bankami a ich klientami. Dotyczy to więc przestrzegania zasad bezpieczeństwa przy korzystaniu z karty przez ich posiadaczy, ale także rzetelnej informacji o zasadach odpowiedzialności banku w tym zakresie. Jak wykazano w niniejszym opracowaniu wzorce umowne informują o tym w sposób niewystarczający.

W obliczu dynamicznie rozwijającego się rynku kart kredytowych najważniejszą kwestią staje się sprawa kosztów świadczenia tego typu usługi przez bank. Szczególnie dotyczy to terminowości w spłacie zadłużenia, gdyż sankcje za niedopełnienie tego obowiązku są bardzo dotkliwe dla konsumentów. Wydaje się, że również i w tej sprawie pełna i rzetelna informacja odgrywa najistotniejszą rolę. Karta kredytowa jest bowiem specyficznym produktem bankowym, z czego nie zawsze zdają sobie sprawę konsumenci – ze względu m.in. na nieczytanie regulaminów, ale także przedstawianie przez banki (bądź ich przedstawicieli) korzyści płynących z takiego rozwiązania, przy minimalizowaniu informacji o potencjalnych zagrożeniach i kosztach. Sprowadzony do minimum formalizm przy zawieraniu tego typu umów (o czym była mowa w niniejszym opracowaniu) bynajmniej nie skłania do poważniejszego zastanowienia przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy (czy raczej wypełnieniem wniosku).

Podsumowując, należy stwierdzić, że konsument na rynku kart płatniczych chroniony jest w sposób zadowalający, co potwierdza nie tylko treść regulacji ustawowych, ale i regulaminów i wzorców umownych. Praktyka – jak zawsze – przynosi problemy i wątpliwości prawne, jednak nie mają one charakteru rażących nieprawidłowości występujących powszechnie w obrocie.