



Uniwersytet
Wrocławski

Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość

Dr hab. Edyta Rutkowska- Tomaszewska
Katedra Prawa Finansowego
Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii
Uniwersytet Wrocławski

OCHRONA KONSUMENTA W ZAKRESIE UMÓW O USŁUGI FINANSOWE NA ODLEGŁOŚĆ

art. 1. pkt 4 upk:

Zakres regulacji ustawy o prawach konsumenta

Ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności: **zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych.**

Wyłączenia spod zakresu zastosowania ustawy o prawach konsumenta (ochrony w niej przewidzianej)

* art. 4 ust.2 upk

Przepisów ustawy **nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych**, w szczególności takich jak: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym, usługi płatnicze – **z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 (Przepisy ogólne) i 5 (Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość).**

Rozdział 5 odpowiednik rozdziału 2a uonpk (ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn.: Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) „Szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych”

Ustawa przewiduje także wyłączenia od ochrony w niej przewidzianej w odniesieniu do usług finansowych na odległość (art. 43 upk)

***Ustawa wyraźnie podkreśla, że są przepisy ogólne regulujące ochronę konsumenta oraz przepisy szczególne, m.in. dotyczące umów o usługi finansowe na odległość) – ochrona ogólna konsumenta, ochrona szczególna konsumenta w zakresie usług finansowych**

***Próba definiowania usług finansowych poprzez wskazanie ich przykładowego katalogu (art.4 ust.2 upk) (niedostówny odpowiednik art. 16a uonpk)**

Art. 16a. 1. Usługami finansowymi w rozumieniu ustawy są w szczególności:

- 1) czynności bankowe;
- 2) umowy kredytu konsumenckiego;
- 3) czynności ubezpieczeniowe;
- 4) umowy uczestnictwa w: funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym.



Szczególny charakter ochrony konsumenta usług finansowych i konieczność odrębnej regulacji prawnej usług finansowych z uwagi na ich specyfikę (tzw. regulacji sektorowej – ustawy regulujące działalność poszczególnych podmiotów i dotyczące poszczególnych typów usług finansowych – w tym w zakresie ochrony klienta tych usług (nie tylko konsumenta), np.

-usługi płatnicze – ustawa o usługach płatniczych (*ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. Nr 199, poz. 1175 ze zm.) – ochrona użytkownika usługi płatniczej (w najszerszym zakresie ochrona użytkownika będącego konsumentem –art. 8, 16, 33 uup)*

-kredyt konsumencki – ustawa o kredycie konsumenckim(*ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 z późn. zm.)*) **ochrona kredytobiorcy konsumenta**

-usługi inwestycyjne – ustawa o obrocie instrumentami finansowymi oraz rozporządzenie wykonawcze (rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2012 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (Dz. U. poz. 1078). **ochrona klienta usług inwestycyjnych detalicznego (nie tylko konsumenta) i profesjonalnego**

- **Obowiązki informacyjne i skutki ich niedochowania**
- **Prawo odstąpienia od umowy o usługę finansową na odległość**
- **Sankcja (skutki) niedochowania obowiązków informacyjnych – tzw. sankcyjne prawo odstąpienia – nieograniczone terminem**
- **Wypowiedzenie umowy o usługę finansową na odległość na czas nieokreślony**
- **Wyłączenia od ochrony przewidzianej dla konsumenta usług finansowych na odległość w ustawie o prawach konsumenta**

Obowiązki informacyjne, moment i forma ich wypełnienia i skutki ich niedochowania

- **moment wypełnienia (Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową)** przedsiębiorca jest obowiązany poinformować konsumenta **w sposób jasny i zrozumiały, (nakaz przejrzystości przekazywanych informacji)** wskazujący na zamiar zawarcia umowy i odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość o:
- (zakres obowiązków informacyjnych – katalog obowiązków informacyjnych)**
- 1)** imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, a w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy wymaga uzyskania zezwolenia – danych dotyczących instytucji udzielającej zezwolenia;
 - 2)** imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) w Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiciela przedsiębiorcy, o ile taki występuje;
 - 3)** imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) podmiotu innego niż przedsiębiorca świadczący usługi finansowe na odległość, w tym operatora środków porozumiewania się na odległość, oraz charakterze, w jakim podmiot ten występuje wobec konsumenta i tego przedsiębiorcy;
 - 4)** istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
 - 5)** **cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, w tym opłaty i podatki, a w przypadku niemożności określenia dokładnej ceny lub wynagrodzenia – podstawie obliczenia ceny lub wynagrodzenia umożliwiającej konsumentowi dokonanie ich weryfikacji;**
(problem obowiązków informacyjnych dotyczących odpłatności za usługi finansowe)

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca jest obowiązany poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, wskazujący na zamiar zawarcia umowy i odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość o:

- 6) ryzyku związanym z usługą finansową, jeżeli wynika ono z jej szczególnych cech lub charakteru czynności, które mają być wykonane lub jeżeli cena bądź wynagrodzenie zależą wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;**
- 7) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;**
- 8) kosztach oraz terminie i sposobie świadczenia usługi;**
- 9) prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 40 ust. 1 i 2, albo wskazaniu, że prawo takie nie przysługuje, oraz wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w przypadku określonym w art. 40 ust. 4;**
- 10) dodatkowych kosztach ponoszonych przez konsumenta wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli mogą one wystąpić;**
- 11) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie lub wynagrodzeniu mają charakter wiążący;**
- 12) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;**
- 13) miejscu i sposobie składania reklamacji;**

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca jest obowiązany poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, wskazujący na zamiar zawarcia umowy i odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość o:

14) możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy;

15) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 42, oraz skutkach tego wypowiedzenia, w tym karach umownych;

16) istnieniu funduszu gwarancyjnego lub innych systemów gwarancyjnych, jeżeli takie istnieją;

17) języku stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem;

18) prawie właściwym państwa, które stanowi podstawę dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawie właściwym do zawarcia i wykonania umowy;

19) sądzie właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem umowy;

20) żądaniu od konsumenta oświadczenia o poddaniu się egzekucji, stanowiącego podstawę do wystawienia przez bank bankowego tytułu egzekucyjnego stosownie do przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1376, ze zm.3)).

Art.. 39 ust. 2

W przypadku przekazywania konsumentowi informacji w formie głosowych komunikatów telefonicznych nie stosuje się przepisów ust. 1 pkt 6–8 oraz pkt 10–20, jeżeli konsument udzieli na to wyrażnej zgody. Przedsiębiorca jest obowiązany zamieścić w komunikacie informacje o prawie konsumenta do żądania przedstawienia informacji, o których mowa w tych przepisach oraz sposobie ich uzyskania.

Art.. 39 ust. 3. (sposób wypełnienia obowiązków informacyjnych)

Przedsiębiorca jest obowiązany do przekazania konsumentowi informacji, o których mowa w ust. 1, **utrwalonych na papierze lub innym trwałym nośniku dostępnym dla konsumenta, przed zawarciem umowy, a gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który na to nie pozwala – niezwłocznie po jej zawarciu.**

Art. 39 ust. 4 upk

W czasie trwania umowy konsument ma prawo żądać potwierdzenia jej treści na piśmie.

Konsument ma także prawo żądać zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada on charakterowi świadczonej usługi.

Obowiązek informacyjny w przypadku umów ramowych

Art.. 39 ust. 6 upk

Obowiązek informacyjny nie dotyczy poszczególnych czynności (umów szczegółowych) wynikających z umowy (umowy ramowej).

Obowiązek informacyjny w przypadku wykonywania czynności o podobnym charakterze (czynności powtarzalne)

Art.. 39 ust. 7 upk

W wypadku wykonywania poszczególnych czynności o tym samym charakterze pomiędzy tymi samymi stronami, jeżeli czynności te nie wynikają z wcześniej zawartej umowy (umowy ramowej), obowiązek informacyjny określony w ust. 1 dotyczy tylko pierwszej z tych czynności.

Obowiązek informacyjny w przypadku przerwy w wykonywaniu czynności o podobnym charakterze

Jeżeli w ciągu roku od dnia wykonania pierwszej czynności nie wykonano żadnej czynności o tym samym charakterze pomiędzy tymi samymi stronami, to do pierwszej czynności wykonanej po tym czasie stosuje się obowiązek informacyjny z art. 39 ust. 1 upk.

Prawidłowe wypełnienie obowiązku informacyjnego – formularz informacyjny jak przy kredycie konsumenckim z ukk (Obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki – rozdział 2 ukk)

Art. 39 ust. 8 upk.

Obowiązek uważa się za spełniony, jeżeli przedsiębiorca przekazał konsumentowi informacje zgodnie ze wzorem określonym w formularzu informacyjnym, o którym mowa odpowiednio w art. 14 (ZAŁĄCZNIK Nr 1

**FORMULARZ INFORMACYJNY DOTYCZĄCY KREDYTU
KONSUMENCKIEGO**

lub art. 19 (ZAŁĄCZNIK Nr 2

**FORMULARZ INFORMACYJNY DOTYCZĄCY KREDYTU
KONSUMENCKIEGO W RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWO-
ROZLICZENIOWYM**

Termin odstąpienia (art. 40 ust. 1 upk)

Konsument, który zawarł na odległość umowę o usługi finansowe, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, **w terminie 14 dni**

od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy.

Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

Termin odstąpienia dla umów ubezpieczenia na odległość (art. 40 ust. 2 upk)

W przypadku umów ubezpieczenia termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

Skutki odstąpienia (art. 40 ust. 3 upk)

W przypadku odstąpienia od umowy, **umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań**. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, **w terminie 30 dni**:

- 1) od odstąpienia od umowy – w przypadku świadczeń konsumenta albo
- 2) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń przedsiębiorcy.

Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 4 art. 40 upk.

Czyli:

W przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów odstąpienia, przedsiębiorca może **żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną**.

Sankcja za rozpoczęcie świadczenie usług bez zgody konsumenta a także za niewypełnienie obowiązku informacyjnego z art., 39 ust. 1 pkt 9 – niewskazanie wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów odstąpienia, za usługę rzeczywiście wykonaną (art. 40 ust. 5 upk)

*** Brak możliwości żądania zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną**

Art.. 40 ust. 5 upk.

Przedsiębiorca nie może żądać zapłaty, o której mowa w ust. 4, jeżeli rozpoczął świadczenie usług bez zgody konsumenta, a także jeżeli nie wskazał, zgodnie z art. 39 ust. 1 pkt 9, wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku, o którym mowa w ust. 4.

Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy o usługę finansową na odległość (art. 40 ust. 6 upk).

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadkach umów:

- 1) całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta przed upływem terminów, odstąpienia od umowy**
- 2) dotyczących instrumentów rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, sprzedaży papierów wartościowych ze zobowiązaniem do ich odkupu oraz operacji finansowych, w których ustalono cenę, kurs, stopę procentową lub indeks, a w szczególności nabywanie walut, papierów wartościowych, złota lub innych metali szlachetnych, towarów lub praw, w tym umowy obliczone tylko na różnice cen, opcje i prawa pochodne, zawarte na umówioną datę lub umówiony termin, w obrocie rynkowym;
- 3) ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.**



Odstąpienie od usługi dodatkowej (art. 40 ust. 7 upk)

Jeżeli do umowy jest dołączona kolejna umowa zawarta na odległość dotycząca usług świadczonych przez przedsiębiorcę lub podmiot inny niż przedsiębiorca na podstawie porozumienia pomiędzy tym podmiotem a przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość dotyczącej usług finansowych jest skuteczne także wobec tej kolejnej umowy.



Sankcja (skutki) niedochowania obowiązków informacyjnych – odstąpienie od umowy w każdym czasie – nieograniczone terminowo prawo odstąpienia od umowy (art. 41 upk) odpowiednik art. 16d uonpk.

Jeżeli przedsiębiorca nie dopełni obowiązków informacyjnych określonych w art. 39 ust. 1–3, **konsument ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie bez konieczności ponoszenia kosztów należnych przedsiębiorcy.**

NOWOŚĆ (wypowiedzenie bez przyczyny) – odpowiednik takiego prawa jest w ustawie o kredycie konsumenckim –art. 42)

Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją **wypowiedzieć**

bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.

Wyłączenie całkowite (art. 43 ust. 1 upk)

Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do usług polegających na gromadzeniu środków pieniężnych i ich lokowaniu, z przeznaczeniem na wypłatę członkom otwartego funduszu emerytalnego lub uczestnikom pracowniczego funduszu emerytalnego po osiągnięciu przez nich wieku emerytalnego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 989, 1289 i 1717) i przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. Nr 116, poz.1207, ze zm.5).

Wyłączenia dotyczące prawa odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki na odległość - określenie relacji między ustawą o prawach konsumenta a ustawą o kredycie konsumenckim (ochrona ogólna konsumenta a ochrona szczególna przewidziana dla kredytów - problem zbiegu przepisów regulujących konsumenckie prawo odstąpienia (art. 43 ust. 2 upk)

Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (stosuje się przepisy regulujące prawo odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego - **Rozdział 5 ukk Odstąpienie od umowy przez konsumenta w zw. z art. 58 ukk.**

Art. 58 ukk. 1. W przypadku odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się przepisy niniejszego rozdziału.

2. Jeżeli umowa o kredyt wiązany została zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, do odstąpienia od tej umowy stosuje się przepisy uonpk.

Wyłączenia częściowe dotyczące niektórych obowiązków informacyjnych w odniesieniu do usług płatniczych na odległość (art. 43 ust. 3 upk)

: Przepisów art. 39 ust. 1 pkt 1–4, 12–15, 17 i 19 tj. obowiązku podawania następujących informacji

1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, a w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy wymaga uzyskania zezwolenia – danych dotyczących instytucji udzielającej zezwolenia; 2) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) w Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiciela przedsiębiorcy, o ile taki występuje; 3) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) podmiotu innego niż przedsiębiorca świadczący usługi finansowe na odległość, w tym operatora środków porozumiewania się na odległość, oraz charakterze, w jakim podmiot ten występuje wobec konsumenta i tego przedsiębiorcy; 4) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu; 12) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe; 13) miejscu i sposobie składania reklamacji; 14) możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy; 15) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 42, oraz skutkach tego wypowiedzenia, w tym karach umownych; 17) języku stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem; 19) sądzie właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem umowy;

nie stosuje się do usług płatniczych, o których mowa w art. 3 ust. 1 uup (gdzie wskazana jest definicja legalna usług płatniczych) – obowiązki informacyjne z art. 27 uup



Dziękuję za uwagę

Dr hab. Edyta Rutkowska- Tomaszewska
email: erutkowska@prawo.uni.wroc.pl