

Ewelina Pyskło\*

**Prawa konsumenta transgranicznych usług  
finansowych w świetle wybranych dyrektyw Unii  
Europejskiej**

Publikacja pod kierunkiem naukowym  
Prof. dr hab. Remigiusza W. Kaszubskiego  
Dyrektora w Związku Banków Polskich

**Warszawa, 2009**

---

\* Autorka jest absolwentką Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz Università degli Studi di Milano-Bicocca .

## Wykaz użytych skrótów

art. – artykuł

B2C – Bussines to Consumer

Dz. U. – Dziennik Ustaw

ECR – European Court Report (Europejski Raport Sądowy)

ETS – Europejski Trybunał Sprawiedliwości

EWG – Europejska Wspólnota Gospodarcza

lit. - litera

OJ – Official Journal (Dziennik Urzędowy)

OJ C – Dziennik Urzędowy serii C

OJ L – Dziennik Urzędowy serii L

orz.- orzeczenie

poz. – pozycja

rozdz. - rozdział

TWE – Traktat o utworzeniu Wspólnoty Europejskiej

UE – Unia Europejska

ust. – ustęp

WE – Wspólnota Europejska

ze zm. – ze zmianami

<b>SPIS TREŚCI.....</b>	<b>Nr str.</b>
<b>1. WSTĘP .....</b>	<b>6</b>
<b>2. PODSTAWOWE POJĘCIA .....</b>	<b>9</b>
2.1. <u>Konsument w WE</u> .....	9
2.1.1. Przyczyny prawnego wyodrębnienia konsumenta jako specyficznej stron umów .....	9
2.1.1.1. Asymetria informacji .....	10
2.1.1.2. Przewaga ekonomiczna przedsiębiorcy .....	11
2.1.1.3. Ograniczony dostęp do wymiaru sprawiedliwości.....	11
2.1.2. Pozycja prawna konsumenta a zasada materialnej równości stron .....	11
2.1.3. Podstawowe przesłanki definicji konsumenta wspólnotowego.....	12
2.2. <u>Usługi finansowe na Rynku Wewnętrznym</u> .....	14
2.2.1. Wspólnotowa definicja usług finansowych .....	14
2.2.2. Transgraniczne świadczenie usług finansowych.....	15
2.2.2.1. Definicja usług transgranicznych .....	15
2.2.2.2. Przyczyny rozwoju transgranicznych usług finansowych.....	15
2.2.2.3. Rodzaje transgranicznych usług finansowych .....	16
2. 3. <u>Konsument na unijnym rynku transgranicznych usług finansowych</u> .....	17
2. 3.1. Podstawowe zagrożenia rynkowe .....	17
2.3.1.1. Ryzyko ekonomiczne.....	17
2. 3.1.2. Brak transparentności umów i rzetelnej informacji.....	18
2. 3.1.3. Ryzyko związane z elektroniczną obrotu .....	19
2.3.2. Wskazanie aktualnych działań WE w celu ochrony konsumenta usług finansowych .....	20
<b>3. DYREKTYWY W RAMACH KONSUMENCKICH USŁUG FINANSOWYCH ŚWIADCZONYCH TRANSGRANICZNIE.....</b>	<b>22</b>
3.1. <u>Dyrektywa jako narzędzie harmonizacji przepisów konsumenckich</u> .....	21

3.1.1. Wyjaśnienie pojęcia.....	21
3.1.2. Od Harmonizacji minimalnej do maksymalnej.....	21
3.1.3. Cechy wspólne dyrektyw odnoszących się jednocześnie do konsumentów oraz transgranicznych usług finansowych.....	22
<b>3.2. <u>Prawa konsumenta w poszczególnych dyrektywach odnoszących się do transgranicznych usług finansowych</u>.....</b>	<b>25</b>
3.2.1. Usługi kredytowe.....	25
3.2.1.1. Kredyty konsumpcyjne .....	25
3.2.1.1.1. Dyrektywa 87/102/EWG .....	26
a) Zakres obowiązywania.....	26
b) Główne założenia.....	27
c) Ocena.....	29
3.2.1.1.2. Dyrektywa 2008/48/WE .....	30
a) Zakres obowiązywania.....	31
b) Prawa konsumenta w zakresie informacji .....	33
c) Prawo konsumenta odstąpienia od umowy .....	36
d) Prawo konsumenta do wcześniejszej spłaty kredytu .....	37
e) Ocena .....	37
3.2.1.2. Kredyty hipoteczne .....	39
3.2.1.3. Wnioski .....	40
3.2.2. Usługi płatnicze .....	41
3.2.2.1. SEPA.....	42
3.2.2.2. Główne założenia FSAP i post-FSAP w zakresie usług płatniczych...	43
3.2.2.3. Dyrektywa 2007/64/WE .....	44
3.2.2.3.1. Zakres obowiązywania .....	44
3.2.2.3.2. Podstawowe prawa konsumenta .....	45
a) Prawo do informacji.....	45
- prawo do informacji w zakresie pojedynczych transakcji płatniczych nieobjętych umową ramową .....	46
- prawo do informacji w zakresie umowy ramowej o usługi płatnicze .....	47
b) Prawa w zakresie czasu wykonania transakcji.....	50
c) Prawa odnośnie niewykonanych, nieprawidłowo wykonanych lub nieautoryzowanych transakcji płatniczych .....	51

d) Prawa w zakresie rozpatrywania sporów, wnoszenia skarg oraz procedur odszkodowawczych .....	52
3.2.2.4. Uregulowania nadzorcze wobec dostawców usług płatniczych a prawa konsumenta .....	52
3.2.2.5. Wnioski .....	53
3.2.3. Usługi finansowe świadczone na odległość .....	54
3.2.3.1. Dyrektywa 2002/65/WE .....	54
3.2.3.1. Zakres obowiązywania .....	56
3.2.3.2. Podstawowe prawa konsumenta .....	57
a) Prawo do informacji.....	57
b) Prawo odstąpienia od umowy .....	61
c) Ochrona prawna przed niezamówionymi usługami i niechcianymi wiadomościami .....	62
d) Prawa w zakresie nieuprawnionego użycia karty konsumenta .....	63
e) Prawa w zakresie reklamacji i rozpatrywania sporów .....	63
3.2.3.3. Wnioski .....	64
<b>4. PODSUMOWANIE .....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>67</b>

## 1. WSTĘP

Podstawę procesu tworzenia jednolitego rynku finansowego UE stanowi rozwój usług transgranicznych. Sprzyja mu postępująca globalizacja, coraz większa liczba tzw. klientów wielokulturowych<sup>1</sup>, znaczna mobilność tych podmiotów i usługodawców, a także powszechność Internetu oraz elektronicznych instrumentów płatniczych. Jednak pomimo powyższych ułatwień spora część klientów rynku finansowego nadal z rezerwą odnosi się do ofert usługodawców spoza własnego państwa macierzystego. Jest to charakterystyczne przede wszystkim konsumentów (podmiotów wymagających szczególnej ochrony na rynku, zwłaszcza w zakresie usług finansowych). Przyczyn takiej sytuacji dopatrywać się można np. w nadal istniejących wśród znacznej części europejskiego społeczeństwa barierach natury językowej, obawie o czas wykonania, czy koszt transgranicznych usług finansowych, a także o ich bezpieczeństwo.

Do niwelizacji tych przeszkód przyczyniają się wspólnotowe regulacje prawne ujednolicające zasady świadczenia transgranicznych usług finansowych na całym obszarze UE. Ustawodawca europejski słusznie zdaje sobie sprawę, że przy znacznych rozbieżnościach w przedmiotowym zakresie przeciętny konsument nie będzie w stanie zorientować się jakie prawa przysługują mu w każdym z dwudziestu siedmiu państw członkowskich. Przede wszystkim zaś nie będzie wiedział, czy konsumenckie gwarancje prawne w przypadku usług transgranicznych są co najmniej takie same jak dla usług całkowicie wewnątrz krajowych<sup>2</sup>. A zatem zrezygnuje z usług transgranicznych, nie korzystając z często bardziej konkurencyjnych ofert, a tym samym nie przyczyniając się do rozwoju Rynku Wewnętrznego.

Z danych statystycznych wynika, że prawie 80% konsumentów jeszcze w 2005 r. przyznawało, że nie korzysta z transgranicznych usług finansowych właśnie z powodu niejasności regulacji prawnych stosowanych w poszczególnych państwach członkowskich. Wśród najistotniejszych przepisów wymienić można

---

<sup>1</sup> K. Mazurek-Łopacińska, *Zachowania nabywców i ich konsekwencje marketingowe*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003 s. 28-29.

<sup>2</sup> M. Marak, K. Poroś; *Ochrona konsumenta usług finansowych w świetle prawa wspólnotowego – wybrane zagadnienia* [w:] B. Gnela, *Ochrona Konsumenta Usług finansowych*, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2007, s. 144.

prawo do transparentnej i rzetelnej informacji o usłudze (w tym uwzględnienie barier językowych, kulturowych, czy też odległości geograficznej); formułowania umów na zasadzie materialnej równości stron; niesankcjonowanego odstąpienia od umowy (w podobnym terminie); oraz gwarantującego sądowe i pozasądowe rozstrzygnięcie sporów (przez organy współpracujące ze sobą na poziomie międzykrajowym). Ponadto wspomnieć należy, że niejasne regulacje krajów UE stanowiły również dla prawie połowy unijnych przedsiębiorców przeszkodę w transgranicznym świadczeniu usług finansowych<sup>3</sup>. To zaś skutkowało ograniczoną w porównaniu z możliwościami rynku *consumer finance* konkurencją, a co za tym idzie niższą jakością i wyższą ceną oferowanych usług. Wpłynęło więc negatywnie także na sytuację konsumentów, dając im dodatkowy argument do rezygnacji z usług transgranicznych.

Niedawne działania legislacyjne UE, przyczyniające się do ustanowienia relatywnie wysokiego poziomu ochrony prawnej konsumentów usług finansowych, w znacznej mierze można zatem uznać za nieefektywne z punktu widzenia transgranicznej integracji. Dyrektywy stanowiące podstawowy instrument zbliżania krajowych przepisów konsumenckich, opierające się głównie na zasadzie harmonizacji minimalnej, pozwalały bowiem państwom członkowskim na zachowanie lub nawet pogłębianie różnic w przedmiotowej materii. Wydaje się natomiast, że potrzebna jest pełna integracja najważniejszych zagadnień odnośnie praw konsumentów usług finansowych.

Trzeba przyznać, iż związku nieskutecznością tych rozwiązań prawnych zaobserwować można wyraźny zwrot w nurcie prokonsumenckiej polityki UE. Najnowsze dyrektywy dotyczące konsumentów usług finansowych nakazują bowiem państwom członkowskim maksymalną harmonizację, co może być niekorzystne z punktu widzenia konsumentów krajowych z państw o znacznie wyższej ochronie prawnej niż proponowana na poziomie wspólnotowym. Natomiast dla konsumentów usług transgranicznych stanowi gwarancję spójnej ochrony prawnej na całym obszarze Rynku Wewnętrznego.

W niniejszej publikacji przeanalizowane zostały nowe rozwiązania prawne

---

<sup>3</sup> Preambuła do projektu dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych względem konsumentów, [www.europa.eu.it/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!....](http://www.europa.eu.it/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!....) ; pkt 15, 18, 22.

obrazujące te zmiany na tle wcześniejszych unormowań prokonsumenckich odnoszących się do transgranicznych usług finansowych. Ze względu na znaczną obszerność tematu, a także jej ograniczone ramy dokonano selekcji zagadnień, skupiając szczególną uwagę na usługach finansowych świadczonych na odległość, usługach kredytowych oraz usługach płatniczych. Szczegółowo omówiono odnoszące się do nich dyrektywy 2002/65/WE, 2007/64/WE oraz 2008/48/WE. Zamierzeniem wymienionych aktów prawa pochodnego jest już nie tylko ustanowienie relatywnie wysokiego, zbliżonego poziomu ochrony prawnej konsumenta w każdym z państw członkowskich, ale jej standaryzacja w najważniejszych aspektach.

Celem przedstawionych poniżej rozważań jest udowodnienie tezy, iż gwarancje prawne konsumentów WE pomimo znacznego postępu w tej dziedzinie nie zostały jeszcze ujednoczone na poziomie satysfakcjonującym dla rozwoju transgranicznych usług finansowych. Natomiast odejście od zasady harmonizacji minimalnej zmierza ku poprawie sytuacji uczestników rynku *consumer finance* i może w dłuższej perspektywie, przy zastosowaniu odpowiedniej formy transpozycji maksymalnej przyczynić się do rozwoju Rynku Wewnętrznego.

## 2. PODSTAWOWE POJĘCIA

W niniejszym rozdziale omówione zostały podstawowe zagadnienia dotyczące sytuacji prawnej konsumentów oraz rynku usług finansowych w UE. Wyjaśnienie pojęć takich jak konsument, ochrona jego praw, usługi finansowe, usługi transgraniczne nie tylko poprzez przytoczenie istniejących w tym zakresie definicji legalnych, ale również odwołanie się do dorobku judykatury i doktryny stanowi wprowadzenie istotne dla wyznaczenia zakresu tematycznego publikacji oraz zrozumienia zagadnień poruszanych w kolejnych jej częściach.

### 2.1. Konsument w WE

#### 2.1.1. Przyczyny prawnego wyodrębnienia konsumenta jako specyficznej strony umów

Potrzeba wyszczególnienia konsumenta jako specyficznej strony umów w prawie wspólnotowym od początku wiązała się z realizacją idei Rynku Wewnętrznego zapewniającego swobodny przepływ osób, towarów, usług oraz kapitału w WE. Poziom bezpieczeństwa kontraktowego podlegający standaryzacji w poszczególnych państwach członkowskich ułatwiać miał migrację klientów oraz wzrost liczby usług i transakcji transgranicznych. Od lat siedemdziesiątych ubiegłego wieku do momentu wejścia w życie Traktatu z Maastricht ochrona konsumenta była przede wszystkim środkiem do osiągnięcia tego celu. Pominęto w niniejszej pracy opisywanie szczegółów rozwoju prawa konsumenckiego w UE ze względu na jej ograniczone ramy, zwłaszcza, iż istnieją liczne opracowania na ten temat. Wspomnieć należy jednak, że w 1992 roku ochrona konsumenta stała się jedną z autonomicznych polityk wspólnotowych, czego wyrazem jest art. 3 ust 1 lit. f oraz Tytuł XIV TWE<sup>4</sup>. Konieczność udoskonalania

---

<sup>4</sup> J. Maliszewska-Nienartowicz, *Ewolucja ochrony konsumenta w europejskim prawie wspólnotowym*, TNOIK, Toruń 2004, s. 151.

przepisów prokonsumenckich uzasadnia się od tego czasu nie tylko potrzebą rozwoju gospodarki WE, ale również samymi właściwościami konsumenta, czyniącymi go podmiotem wymagającym szczególnej ochrony prawnej.

#### 2.1.1.1. Asymetria informacji

Uznaje się, iż konsument nabywając towar lub usługę, często nie posiada wystarczających, rzetelnych informacji pozwalających mu na wnikliwą ocenę przedmiotu umowy, uprawnień i obowiązków z niej wynikających; czy też skuteczną obronę swoich praw. W zestawieniu z drugą stroną umowy – przedsiębiorcą trudniącym się na stałe dostarczaniem danego typu towarów lub świadczeniem wyspecjalizowanych usług - konsument jest podmiotem słabszym (podatnym chociażby na nadużycie dobrej wiary, czy wprowadzenie w błąd). Zagrożenie powstania asymetrii informacji realne jest szczególnie w przypadku transgranicznych kontraktów, kiedy to klauzule umowne bywają znacznie bardziej niezrozumiałe, a warunki zaciągania zobowiązań utrudnione.

Niedoinformowanie po stronie konsumenta wynikać może też z innych przyczyn. Po pierwsze, z gwałtownie rosnącej liczby różnorodnych towarów i usług na rynku wspólnotowym będącej w znacznym stopniu efektem globalizacji oraz rozwoju nowych technologii. Po drugie, możliwe jest, iż sam przedsiębiorca doprowadza do sytuacji, kiedy konsument posiada ograniczony dostęp do rzetelnych danych o towarze czy usłudze lub atakowany jest nadmiarem nieobiektywnych opinii na przykład poprzez natarczywą reklamę<sup>5</sup>. Skutkiem asymetrii informacji może być przede wszystkim tzw. negatywna selekcja, pokusa nadużycia (*moral hazard*) po stronie przedsiębiorcy oraz zjawisko niedoskonałego kontraktu, charakteryzującego się nadmiernie wysokimi kosztami transakcji, utrudnieniami w wycofaniu się z umowy, zmuszaniem konsumenta do zawierania transakcji wiązanych itd<sup>6</sup>.

#### 2.1.1.2. Przewaga ekonomiczna przedsiębiorcy

---

<sup>5</sup> M. Niepokulczycka, E. Sieliwanowicz, *Prawa konsumenta*, Difin, Warszawa 2000, s. 22.

<sup>6</sup> Z. Springer, *Společna odpowiedzialność banków*, Wolter Kluwer Business, Warszawa 2009, s.52.

Ponadto, nawet jeżeli wiedzę danego konsumenta w zakresie danego typu towarów lub usług uznaje się za wyższe od przeciętnych, może okazać się, że nie ma on możliwości zabezpieczenia swoich interesów ze względu na słabsze położenie ekonomiczne względem przedsiębiorcy. Skutkiem takich sytuacji są nierzadko ograniczone możliwości podjęcia negocjacji i konieczność akceptowania narzuconych warunków umownych. Równowaga stron w gospodarce wolnorynkowej bywa czasem zachwiana na tyle, iż konsumentowi świadomemu znaczenia niekorzystnych warunków umownych pozostaje na przykład zawrzeć daną umowę poprzez adhezję, bądź też nie otrzymać towaru lub usługi wcale.

#### 2.1.1.3. Ograniczony dostęp do wymiaru sprawiedliwości

Poza powyższymi zagadnieniami, wspomnieć należy o utrudnionym dostępie konsumenta wymiaru sprawiedliwości, zwłaszcza w przypadku spraw dotyczących umów transgranicznych. Szczególnie problematyczne są w tym zakresie niejasne normy proceduralne, w tym wybór właściwego prawa i sądu; bariera językowa oraz wysokie koszty, pomijając tak podstawowe kwestie jak identyfikacja i dostęp do przedsiębiorcy.

#### 2.1.2. Pozycja prawna konsumenta a zasada materialnej równości stron

W związku z nierównorzędną pozycją stron umów B2C, niezbędne jest zatem dążenie do polepszenia sytuacji prawnej konsumenta nawet kosztem uprawnień przedsiębiorcy. Działanie takie jest powiązane z ograniczeniem istotnych dla prawa kontraktowego zasad, takich jak autonomia woli stron czy też *pacta sunt servanda*, ale jednocześnie pozwala na realizację kluczowej dlań zasady materialnej równości stron. Efektem prokonsumenckich działań Ustawodawcy europejskiego nie może być natomiast zbyt paternalistyczna ochrona konsumenta na Rynku Wewnętrznym, która paradoksalnie skutkowałaby pogorszeniem jego sytuacji ekonomicznej. Doprowadziłaby ona do powstawania wyższych kosztów po stronie przedsiębiorców, w rezultacie ograniczając konkurencję na rynku, a tym samym dostępność produktów. To zaś spowodowałoby wzrost cen i wykluczenie części konsumentów

z rynku. Stąd też w judykaturze wspólnotowej, a także w najnowszych aktach prawa pochodnego zaobserwować można tendencję do postrzegania konsumenta jako podmiotu „przeciętnie poinformowanego, przeciętnie uważnego oraz przeciętnie podejrzliwego”<sup>7</sup>. Potrafi on zrozumieć kierowane do niego informacje (o ile są one przekazywane prawidłowo) oraz dokonywać na tej podstawie racjonalnych wyborów, nie oczekując bezwarunkowej ochrony prawnej w każdej sytuacji; na przykład w przypadku *moral hazard*.

### 2.1.3. Podstawowe przesłanki definicji konsumenta wspólnotowego

Wyżej opisane założenia polityki prokonsumenckiej nie przyczyniły się dotychczas do powstania uniwersalnej, systemowej definicji konsumenta w porządku prawnym Unii Europejskiej. Poszczególne akty prawa pochodnego formułują ją jedynie w sposób kazuistyczny<sup>8</sup>. Pojęcie konsumenta na poziomie wspólnotowym podlega modyfikacjom w ramach dyrektyw stanowiących podstawowy instrument integracji w zakresie polityki konsumenckiej<sup>9</sup>. Ponadto implementacja przepisów unijnych do porządków prawnych poszczególnych państw członkowskich doprowadza do kolejnych przekształceń. Stanowią one rezultat zasady harmonizacji minimalnej, wymagającej od ustawodawców krajowych wdrożenia podstawowych standardów protekcyjnych, a jednocześnie pozwalającej na poszerzenie zakresu ochrony. Jednakże na tle dotychczasowych uregulowań, dorobku orzecznictwa wspólnotowego oraz doktryny możliwe jest sformułowanie generalnych przesłanek definicji „konsumenta wspólnotowego”. Zgodnie z nią konsument to przede wszystkim podmiot działający w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową<sup>10</sup>. Innymi słowy, działalność

---

<sup>7</sup> Orz. ETS z 18.5.1993 *Schutzverband gegen Unwesen Wirtschaft v. Yves Rocher*, C-126/91, Zb. Orz. 1993, s. I-2361; Orz. ETS z 16.7.1998r. sprawie *Gut Springenheide GmbH and Rudolf Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfur-Amt für Lebensmittelüberwachung*, C-210/96 Zb. Orz. 1998, s. I-4657; orz ETS z 13.1.2000 *Estee Lauder Cosmetics GmbH & CO. OHG v. Lancaster Cosmetics Group GmbH (Lifting)*, C-220, Zb.Orz. 2000, s.I-117.

<sup>8</sup> *Ustawa o Ochronie Konkurencji i Konsumentów*. Komentarz pod redakcją prof. T. Skocznego, C.H. Beck, Warszawa 2009, s. 269.

<sup>9</sup> Stosowanie dyrektyw jako instrumentu integracji w ramach ochrony konsumentów wynika z art. 153 ust 3 lit. a TWE. Rozwiązanie to krytykowane jest przez część doktryny, szerzej na ten temat M. Marak, K. Poroś, op.cit., s. 136-137.

<sup>10</sup> K. Kańska, *Pojęcie konsumenta w kodeksie cywilnym na tle tendencji europejskich*, Kwartalnik Prawa Prywatnego 2004 nr 1, str. 9.

ta pozbawiona jest charakteru komercyjnego. Polega na nabywaniu przez konsumenta towarów lub usług na własny użytek, nie zaś również w celu związanym z własną działalnością gospodarczą lub działalnością gospodarczą osoby trzeciej<sup>11</sup>. Gdy zaistnieje konieczność dokonania oceny, czy określona czynność prawna ma związek z działalnością gospodarczą lub zawodową danego podmiotu, należy odwołać się do kryteriów obiektywnych, pomijając jego subiektywne przekonanie. Trzeba również zaznaczyć, iż każdy taki przypadek powinien być rozpatrywany *in casu*<sup>12</sup>. Większość dyrektyw zawęża pojęcie konsumenta do osoby fizycznej. Nietrudno zrozumieć to podejście w przypadku przepisów mających na celu ochronę zdrowia lub życia, na przykład w dyrektywy Rady 85/374/EWG sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe<sup>13</sup>. Natomiast w zakresie ekonomicznych praw konsumenta część doktryny uważa tego typu ograniczenia za nieuzasadnione<sup>14</sup>. Podnosi się mianowicie, że istnieją sytuacje, w których przedsiębiorcy dokonujący czynności prawnych w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej powinni korzystać z takiej samej ochrony jak konsumenci. Wynika to z faktu, iż niekiedy znajdują się oni w sytuacji podobnej lub wręcz takiej samej jak przeciętny konsument. Jako przykład posłużyć mogą czynności prawne dotyczące usług finansowych, chociażby zawieranie umów opcji walutowych. Instytucje finansowe są w takim przypadku o wiele bardziej doświadczoną i lepiej poinformowaną stroną czynności prawnej, natomiast druga jej strona często niezależnie od tego, czy to osoba fizyczna czy też prawna znajduje się w znacznie mniej korzystnym położeniu<sup>15</sup>.

Podsumowując, w przeważającej części wspólnotowych aktów prawnych i przepisów krajowych konsument definiowany jest jako osoba fizyczna zawierająca

---

<sup>11</sup> Sprawa E. Dietzingera za E. Łętowską, *Europejskie prawo usług konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2004, s. 59.

<sup>12</sup> M. Bednarek M., *Wzorce umów w prawie polskim*, C.H. Beck, Warszawa 2005, s.57-58

<sup>13</sup> OJ L 210 z 7.8.1985, s. 29

<sup>14</sup> K. Kańska, *op.cit.*, s. 8

<sup>15</sup> Zasada harmonizacji minimalnej dotycząca przeważającej części wspomnianych dyrektyw pozwala państwom członkowskim na zastosowanie szerszej ochrony niż ta, przewidziana przez Ustawodawcę europejskiego. A zatem, teoretycznie mogą one zwiększyć liczbę podmiotów chronionych w ramach poszczególnych dyrektyw, dodając do niej na przykład osoby prawne. Zasadę tę potwierdza ETS na przykład w orzeczeniu *Patrice di Pinto* czy też w połączonych sprawach *Cape v. Idealservice*, *Idealservice v. OMAI*. Jednakże jak słusznie zauważa E. Łętowska, *op.cit.*, s. 62: istnieje ryzyko uznania takiego rozwiązania prawnego za rezultat wadliwej implementacji z powodu mylnego odczytania celu dyrektywy, przejawiającego się w błędnym sformułowaniu jej zakresu podmiotowego.

umowę w celu osobistym (nie zawodowym lub gospodarczym). Choć w zakresie niektórych umów na przykład o usługi finansowe coraz wyraźniej zarysowuje się tendencja do zrównania w prawach konsumentów i przedsiębiorców.

## **2.2. Usługi finansowe na Rynku Wewnętrznym**

Usługi finansowe to jedna z priorytetowych kwestii z punktu widzenia unijnej polityki ochrony konsumenta. Poza sprzedażą konsumencką to właśnie one (poczynając od usług bankowych i kredytowych) były najwcześniej regulowanym zagadnieniem w przedmiotowym zakresie<sup>16</sup>. Swoboda świadczenia usług finansowych na obszarze UE stanowi istotny czynnik jej rozwoju gospodarczego. Zapewniając szeroki dostęp do omawianych usług na jednolitym rynku finansowym, Ustawodawca europejski zdaje sobie sprawę ze szczególnego ryzyka, jakie niosą one za sobą dla przeciętnego konsumenta. Szczególnie, gdy zawierane są transgranicznie.

### 2.2.1. Wspólnotowa definicja usług finansowych

Definicja legalna usług finansowych znajduje się w art. 2 pkt lit. b dyrektywy 2002/65 Parlamentu i Rady z 23 września 2002 roku w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość<sup>17</sup>. Jest to definicja przez wyliczenie. Ustawodawca europejski nie zdecydował się na objaśnienie samego pojęcia (określenie rodzaju oraz podanie różnicy gatunkowej), co nie przybliżyło do zrozumienia jego istoty. Katalog ten jest zamknięty. Jednak ma on bardzo szeroki zakres<sup>18</sup>. Obejmuje "wszelkie usługi o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym".

Rozwiązaniem słusznym ze względu na ochronę konsumentów wspólnotowych wydaje się nieformułowanie definicji usług finansowych w oparciu o kryterium podmiotowe. Pozwala to na zastosowanie przepisów prokonsumenckich wobec każdego podmiotu podejmującego działania wymienione w przedmiotowej

---

<sup>16</sup> E. Łętowska E., Osajda K., *Nieuczciwe klauzule w prawie umów konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2005, s. 247.

<sup>17</sup> OJ L 271 z 09.10.2002 r., s. 16.

<sup>18</sup> K. Marak, K. Poroś, *Ochrona konsumenta usług finansowych w świetle prawa wspólnotowego – wybrane zagadnienia*, [w:] B. Gnela, op.cit., s. 139.

definicji, niezależnie od jego statusu prawnego. Status ten nie ma bowiem znaczenia z punktu widzenia przeciętnego konsumenta usług finansowych. Ponadto, ze względu na cel powstania omawianej definicji, jakim jest ochrona konsumentów, nie należy stosować ograniczenia jej zakresu w krajowych porządkach prawnych, mimo że, jest on bardzo szeroki. Przemawia za tym także poziom ogólności definicji<sup>19</sup>.

Podkreślenia wymaga, iż usługi finansowe w rozumieniu wyżej wymienionej dyrektywy powinny jednocześnie wypełniać przesłanki definicyjne z art. 50 TWE.<sup>20</sup> Przedmiotowy przepis zawiera ogólną definicję usług wspólnotowych, charakteryzując je jako świadczenia, które wykonuje się zwykle za wynagrodzeniem w zakresie, w jakim nie są objęte postanowieniami o swobodnym przepływie towarów, kapitału i osób. Usługodawca europejski wylicza jako usługi w tym rozumieniu działalność o charakterze przemysłowym, handlowym, rzemieślniczym, wykonywanie wolnych zawodów. Jest to katalog otwarty, do którego (jak wynika z wykładni przepisów TWE, a ponadto z aktów prawa pochodnego) należą także usługi finansowe.

Z punktu widzenia integracji sektora finansowego Unii istotna jest swoboda przepływu usług finansowych, a co za tym idzie ich transgraniczny charakter w rozumieniu wspólnotowym.

## 2.2.2. Transgraniczne świadczenie usług finansowych

### 2.2.2.1. Definicja usług transgranicznych

Usługi transgraniczne to takie usługi, które nie mają charakteru „całkowicie wewnątrz krajowego”<sup>21</sup>. Istotne jest tu kryterium podmiotowe. Mianowicie, usługodawca i usługobiorca pochodzić powinni z różnych krajów. Oznacza to, iż każda z wymienionych stron stosunku prawnego ma miejsce zamieszkania lub siedzibę w innym państwie. Transgraniczny charakter usług może opierać się na tym, że granicę przekracza usługodawca, usługobiorca lub sama usługa.

---

<sup>19</sup> B. Wojno, *Dyrektywa w sprawie świadczenia usług finansowych na odległość*, Głosa nr 3/2004, s. 20.

<sup>20</sup> W. Srokosz, *Pojęcie usług finansowych w regulacjach prawnych Unii Europejskiej*, Prawo Bankowe nr 9/2000 s. 81.

<sup>21</sup> E. Skrzydło –Tefelska, *Swoboda Świadczenia Usług* [w:] J. Barcz (red.) *Prawo Unii Europejskiej. Prawo materialne i polityki*, wyd. 2, Prawo i Praktyka Gospodarcza, Warszawa 2005, s. 122.

#### 2.2.2.2. Przyczyny rozwoju transgranicznych usług finansowych

Na rozwój wyżej opisanych usług w sektorze finansowym Unii Europejskiej znaczący wpływ wywierają dwa czynniki: Po pierwsze, wspólnotowa polityka integracyjna skutkująca liberalizacją przepływu usług i kapitału oraz funkcjonowaniem coraz bardziej zintegrowanego Rynku Wewnętrznego. Warto wymienić w tym miejscu kluczową dla tej integracji Strategię Lizbońską, a zwłaszcza realizowane w jej zakresie programy FSAP i post-FSAP omówione poniżej. Po drugie, dynamiczne zmiany w zakresie nowych technologii, które dotychczas przyczyniły się między innymi do powstania nowoczesnych form bankowości elektronicznej i pieniądza elektronicznego<sup>22</sup>.

#### 2.2.2.3. Rodzaje transgranicznych usług finansowych

Na podstawie orzeczenia *Gebhard*<sup>23</sup> wyróżnione zostały cztery rodzaje świadczenia usług transgranicznych w UE. Podział ten znajduje również zastosowanie w odniesieniu do usług finansowych<sup>24</sup>.

Pierwsza z nich polega na tym, że usługodawca z jednego państwa członkowskiego udaje się zagranicę, do państwa macierzystego usługobiorcy, znajdującego się również na obszarze Rynku Wewnętrznego, aby tam świadczyć usługi. Zgodnie ze wspólnotową zasadą swobody świadczenia usług, przedsiębiorcy unijni są uprawnieni do podejmowania takich działań na obszarze całego Rynku Wewnętrznego. Jej przejawem w sektorze finansowym jest tzw. zasada jednolitej licencji. Polega ona na tym, że instytucja finansowa, która uzyskała zezwolenie na prowadzenie określonej działalności w jednym z państw unijnych ma prawo do podejmowania tego typu działalności na całym obszarze UE. Egzemplifikacją takiej sytuacji jest przyjazd pośrednika kredytowego z państwa macierzystego do innego kraju Unii w celu zawarcia umowy kredytowej z tamtejszym klientem. Kolejna forma transgraniczna polega na tym, że to usługobiorca wyjeżdża ze swojego państwa macierzystego i korzysta z usług świadczonych przez usługodawcę mającego swoją siedzibę oraz stałe miejsce prowadzenia działalności gospodarczej w innym państwie członkowskim. Przykładowy stan faktyczny to sytuacja, kiedy konsument przebywający na wakacjach zagranicą decyduje się

---

<sup>22</sup> Solarz J. K., *Bankowość międzynarodowa. Analiza instytucjonalna*, Twigger S.A., Warszawa 2004, s. 85.

<sup>23</sup> Sprawa C-55/94 *Gebhard* [1995] ECR I-4165 par. 25.

na zakup jednostki uczestnictwa tamtejszego funduszu inwestycyjnego. Ponadto, istnieje możliwość, iż to sama usługa „przekracza” granicę, docierając z jednego państwa członkowskiego do innego. Natomiast usługodawca oraz usługobiorca pozostają w swoich państwach macierzystych. Jest to tzw. *usługa korespondencyjna*<sup>25</sup>. Na rozwój tego typu usług transgranicznych znaczący wpływ ma elektronizacja obrotu. Czwarty rodzaj transgranicznych usług finansowych polega na tym, że zarówno usługodawca jak i usługobiorca przekraczają granice swych państw macierzystych w celu zawarcia umowy w państwie trzecim.

Należy odróżnić na koniec transgraniczne świadczenie usług od sytuacji, w której instytucja finansowa korzysta ze swobody przedsiębiorczości, zakładając np. w innym państwie członkowskim swoją filię lub oddział.

## **2.3. Konsument na unijnym rynku transgranicznych usług finansowych**

### **2.3.1. Podstawowe zagrożenia rynkowe**

W doktrynie podkreśla się, że usługi finansowe - nie tylko o charakterze wewnątrz krajowym, ale w jeszcze większym stopniu usługi świadczone transgranicznie - stanowią szczególne zagrożenie dla konsumenta. Jest ono bowiem w takim przypadku znacznie wyższe niż w innego typu zobowiązaniach zaciąganych w obrocie jednostronnie profesjonalnym. Wynika to z czynników omówionych poniżej<sup>26</sup>.

#### **2.3.2.1. Ryzyko ekonomiczne**

Jak wysoki jest poziom ryzyka ekonomicznego w przypadku usług finansowych wielu konsumentów uświadomiło sobie w ciągu ostatnich dwóch lat za sprawą globalnego kryzysu gospodarczego. Ryzyko to rozkłada się nierównomiernie. Konsument jest nim zwykle obciążony w zakresie znacznie większym niż usługodawca. W przypadku trudności związanych z wykonaniem

---

<sup>24</sup> A. Jurkowska-Zeidler, *Bezpieczeństwo rynku finansowego w świetle prawa Unii Europejskiej*, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008, s. 92.

<sup>25</sup> I. Floras, T. Czech, *Działalność transgraniczna instytucji kredytowych w Polsce*, Prawo Bankowe nr 4/2006, s. 47.

<sup>26</sup> E. Łetowska, *Europejskie...*, s. 297.

jednostkowej umowy może on stracić wszelkie dostępne mu środki finansowe. Natomiast dla usługodawcy strata wynikająca z pojedynczej transakcji nie jest odczuwalna w tak znacznym stopniu<sup>27</sup>. Zazwyczaj dopiero znaczna część niezaspokojonych zobowiązań może spowodować jego niewypłacalność.

#### 2.3.2.2. Brak transparentności umów i rzetelnej informacji

Umowy o usługi finansowe charakteryzują się zwykle wysokim stopniem skomplikowania. Jako przykład mogą posłużyć chociażby umowy kredytowe zawierające regulacje takie jak plany spłaty, metody liczenia oprocentowania, opłat prowizji kapitalizacji odsetek, okresy karencji zabezpieczenia<sup>28</sup>. Przeciętnemu konsumentowi pomocna w ich zrozumieniu, świadomym zawarciu i wykonaniu byłaby co najmniej podstawowa wiedza ekonomiczna, znajomość określonych przepisów, a ponadto doświadczenie. Ich brak znacznie pogarsza sytuację konsumenta już na etapie poprzedzającym powstanie stosunku zobowiązaniowego. Często nie potrafi on chociażby dokonać porównania kilku konkurencyjnych ofert, czy też na podstawie treści umowy wskazać swoich praw i obowiązków, zwłaszcza gdy chodzi o usługi transgraniczne.

Na deficyt transparentności warunków umów o usługi finansowe znaczny wpływ mają zawarte w nich odwołania do kolejnych przepisów znajdujących się regulaminach, ogólnych warunkach umów, cennikach itp. Dodatkowym utrudnieniem jest posługiwanie się przez instytucje finansowe na masową skalę skomplikowanymi wzorcami umów, których konsument nie rozumie i nie może zamienić na bardziej przystępne. Ponadto zagrożenie stanowić może manipulacja danymi kluczowymi dla umów o usługi finansowe; na przykład informacją o skali obciążeń dotyczących danego zobowiązania (chociażby zmiennej stopie oprocentowania w przypadku kredytu), czy rzeczywistej wysokości opłat i prowizji pobieranych za wykonanie usługi<sup>29</sup>.

Trudności w uzyskaniu pełnej i rzetelnej informacji o usługach finansowych, a także brak wpływu na kształtowanie warunków kontraktowych powodują nie tylko zaciąganie zobowiązań pogarszających sytuację prawną konsumenta. Mogą one pociągnąć za sobą także dokonywanie kolejnych niekorzystnych czynności

---

<sup>27</sup> *Ibidem*, s. 298.

<sup>28</sup> W. Springer, Z. Springer, *Regulacja kredytu konsumenckiego i upadłości konsumenckiej (inspiracje dla Polski w świetle rozwiązań niektórych krajów UE oraz projektu noweli do dyrektywy UE o kredycie konsumenckim)*, Bank i Kredyt 9/2004, s. 32.

prawnych już w trakcie trwania stosunku zobowiązaniowego lub równie niekorzystne zaniechania (na przykład brak reakcji na automatyczne wydłużenie czasu trwania umowy)<sup>30</sup>.

### 2.3.2.3. Ryzyko związane z elektroniczną obrotem

Zagrożenie dla konsumenta usług finansowych stanowić może powszechna w przedmiotowej materii elektroniczna obrotem, nie tylko w ramach usług wewnątrz krajowych, ale zwłaszcza transgranicznych.

Wcześniej jednak należy zaznaczyć, iż w przeciwieństwie do poprzednio omówionych czynników przynosi ona przede wszystkim pozytywne zmiany dla konsumentów. A mianowicie doprowadza do powstawania innowacyjnych metod sprzedaży i dostarczania usług finansowych, a także oferowania produktów niedostępnych w tradycyjnych oddziałach instytucji finansowych (na przykład poprzez bank internetowy). Powoduje to obniżenie kosztów i oszczędność czasu. Ponadto, dzięki elektronicznej obrotem konsumenci mają także ułatwiony dostęp do usług z innych krajów, co zwiększa konkurencję na rynkach finansowych.

Jednak korzystający z tych zmian klienci instytucji finansowych nie zawsze są w pełni świadomi jakie środki ostrożności należy zachować chociażby przy posługiwaniu się podpisem elektronicznym, dokonywaniu przelewów przez Internet, czy zapłaty kartą. Instalują na swoich komputerach nielegalne oprogramowanie, nie korzystają z programów antywirusowych, udostępniają karty kredytowe osobom trzecim itp. Ponadto istnieje ryzyko, że nie będą mogli ocenić bezpieczeństwa korzystania z usługi drogą elektroniczną ze względu na zależność takiej oceny od specjalistycznej wiedzy technicznej. Zniwelowanie zagrożenia wynikającego z tego typu zobowiązań zależy też w dużej mierze od usługodawcy, który powinien gwarantować konsumentom bezpieczny dostęp do transakcji, a ponadto jej poufność oraz bezpieczeństwo wykonania poprzez systemy identyfikacji klienta, szyfrowanie połączeń, korzystanie ze sprawdzonych kanałów dystrybucyjnych itd.<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup>E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, Wolters Kluwer Polska - ABC, Warszawa 2009. s. 20.

<sup>30</sup>E. Łętowska, op.cit., s.297.

<sup>31</sup>H. Balicka, *Stopień zaawansowania oferty internetowej a konkurencyjność banku*, Bank i Kredyt nr 6/2008, s. 41.

### 2.3.2. Wskazanie aktualnych działań WE w celu ochrony konsumenta usług finansowych

WE od dawna dąży do przewyższenia omówionych powyżej zagrożeń. Zostało to potwierdzone w Strategii Lizbońskiej wyznaczającej jako jeden z głównych celów liberalizację i integrację rynków finansowych ze szczególnym uwzględnieniem polityki prokonsumenckiej. Kluczowe w tym zakresie programy wprowadzające po raz pierwszy kompleksową regulację odnośnie ujednoczenia przedmiotowych usług UE to Financial Services Action Plan (FSAP) oraz Post- Financial Services Action Plan (Post-FSAP). Ich nadrzędnym celem jest usunięcie barier istniejących na unijnym rynku finansowym poprzez m.in. stworzenie otwartego i jednocześnie bezpiecznego dla konsumentów rynku usług detalicznych niwelującego ryzyko ekonomiczne, dezinformacyjne oraz ryzyko związane z elektronizacją obrotu.

Do głównych celów FSAP i post-FSAP związanych z polityką konsumencką UE zaliczyć można: ułatwienie konsumentom dokonywania transakcji transgranicznych oraz rozstrzygania transgranicznych sporów w ramach sieci FIN-NET; wyposażenie ich w instrumenty prawne pozwalające aktywną działalność na rynku finansowym, a także w środki bezpieczeństwa takie jak prawo do informacji, zagwarantowanie, transparentności warunków umów, edukacja finansowa. Dzięki realizacji przedmiotowych programów wprowadzono kilka istotnych aktów prawa wspólnotowego, zwłaszcza dyrektyw mających istotny wpływ na sytuację prawną konsumenta na rynku usług finansowych UE. Na ich treść wpływ miały również Zielone Księgi przygotowane przez KE, w tym Zielona Księga na temat polityki dotyczącej usług finansowych (2005-2010)<sup>32</sup> również przewidująca uproszczenie i standaryzację w zakresie usług finansowych mające w swym zamierzeniu korzyści ekonomiczne dla Rynku Wewnętrznego i konsumentów.

---

<sup>32</sup> Zielona Księga na temat polityki dotyczącej usług finansowych (2005-2010); opubl. 3.5.2005r., tekst dokumentu wraz z załącznikiem nr 1 dostępny jest na stronie [www.mf.gov.pl](http://www.mf.gov.pl).

### **3. DYREKTYWY W RAMACH KONSUMENCKICH USŁUG FINANSOWYCH ŚWIADCZONYCH TRANSGRANICZNIE**

#### **3.1. Dyrektywa jako narzędzie harmonizacji przepisów konsumenckich**

##### 3.1.1. Wyjaśnienie pojęcia

Podstawowym instrumentem harmonizacji prawa konsumenckiego w UE są dyrektywy, co wynika to z art. 153. ust. 3 lit a. oraz 95 TWE. Są to akty prawa pochodnego kierowane do wszystkich państw członkowskich. Ustawodawcy krajowi mają obowiązek wdrażać je do swych systemów prawnych w wyznaczonym terminie. Implementacja powinna skutkować osiągnięciem celu zawartego w dyrektywie. Forma implementacji pozostaje zaś w gestii państw członkowskich. Dyrektywy mają dla konsumentów skutek pośredni. Bezpośrednie powoływanie się przez te podmioty na przepisy dyrektywalne uprawnione jest tylko w braku transpozycji w wyznaczonym terminie lub w przypadku transpozycji wadliwej. Jednak wówczas konsument może podjąć działania wyłącznie na płaszczyźnie wertykalnej, co oznacza, iż roszczenia z tego tytułu będą kierowane jedynie do ustawodawcy krajowego, a nie do przedsiębiorców.

##### 3.1.2. Od Harmonizacji minimalnej do maksymalnej

Dotychczasowe dyrektywy konsumenckie opierają się w przeważającej mierze na zasadzie harmonizacji minimalnej. Uzasadnia się to przede wszystkim znacznymi różnicami w tradycji a zarazem stopniu ochrony konsumenta w poszczególnych krajach unijnych. Przedmiotowa zasada pozwala na wprowadzenie zbliżonego, relatywnie wysokiego poziomu ochrony konsumenta na obszarze wspólnotowym. Ponadto pozostawia państwom członkowskim znaczny zakres swobody, gdyż mogą one zatrzymać lub wprowadzić wyższe standardy ochrony konsumentów w swoich ustawodawstwach.

Jednak zdaniem przeważającej części doktryny zasada harmonizacji minimalnej nie sprawdza się każdym w obszarze unijnej polityki prokonsumenckiej<sup>33</sup>. Jednym z kluczowych zamierzeń znacznej części dyrektyw konsumenckich jest

---

<sup>33</sup> G. Howells, T. Willhelmsson; *EC Consumer Law; has it come of age?*, European Law Review 2003, vol. 28 nr 3, s. 370 i n.

bowiem eliminacja zakłóceń w funkcjonowaniu wolnej konkurencji na rynku jednostronnie profesjonalnym, a przez to rozwój usług transgranicznych. Sprzyja im zaś jak najpełniejsza integracja. W związku z powyższym coraz większego znaczenia nabierają, tzw. dyrektywy drugiej generacji<sup>34</sup> oparte na zasadzie harmonizacji maksymalnej. W tym zakresie wymienić można między innymi dyrektywę o nieuczciwych praktykach handlowych<sup>35</sup>, handlu elektronicznym<sup>36</sup>, sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość<sup>37</sup> oraz nową dyrektywę dotyczącą kredytu dla konsumentów<sup>38</sup>. Harmonizacja maksymalna polega na transpozycji regulacji dyrektywalnych do porządków prawnych państw członkowskich bez stosowania zasad odmiennych niż przewidziane w dyrektywie. Zatem, ustawodawcy krajowi nie mogą, jak to się dzieje w przypadku harmonizacji minimalnej, wprowadzić bardziej korzystnych praw konsumenckich. Zwrot ku harmonizacji maksymalnej dostrzec można chociażby na przykładzie niektórych umów B2C o usługi finansowe, co zostanie dokładniej omówione w części poświęconej kredytowi konsumpcyjnemu oraz płatnościom.

### 3.1.3. Cechy wspólne dyrektyw odnoszących się jednocześnie do konsumentów oraz transgranicznych usług finansowych

Analizując wprowadzone dotychczas dyrektywy odnoszące się jednocześnie do konsumentów i usług finansowych, wyciągnąć można przed nawias ich cechy wspólne. Po pierwsze, mają one na celu ochronę prawną grupy podmiotów – w której zakresie mieszczą się wyłącznie lub między innymi konsumenci unijni, nakładają zaś obowiązki na przedsiębiorców. W części lub w całości odnoszą się do czynności prawnych oraz stanów faktycznych mających miejsce w ramach funkcjonowania rynku usług finansowych. Ponadto, są związane z przepisami dotyczącymi swobodnego przepływu usług oraz kapitału w UE. Poprzez standaryzację ochrony konsumenta przyczyniają się do integracji Rynku Wewnętrznego w zakresie wymienionych swobód, umożliwiając rozwój konkurencji w zakresie transgranicznym. Istotnym zagadnieniem jest w tym przypadku wybór rodzaju harmonizacji, która w dyrektywach najnowszych jest maksymalna, choć zawsze istnieją wyjątki od jej

---

<sup>34</sup> W. Szpringer, Z Szpringer, op. cit, 32.

<sup>35</sup> OJ L 149 z 11.06.2005, s. 22.

<sup>36</sup> OJ L 178 z 17.07.2000 r. s. 1.

<sup>37</sup> OJ L 271 z 09.10.2002 r., s. 16.

<sup>38</sup> OJ L 133 z 22.05.2008 r., s. 66.

stosowania. Podobne są również obowiązki jakie przedmiotowe dyrektywy nakładają na przedsiębiorców. Zależne są one w dużej mierze od stadium czynności związanych z zawarciem i wykonaniem umowy. Można wyróżnić tu dwa etapy poprzedzający zawarcie umowy i następujący po zawarciu umowy<sup>39</sup>. W fazie przedkontraktowej szczególnie rozbudowany jest obowiązek informacyjny umożliwiający konsumentowi prawidłową ocenę ofert i świadomy wybór najlepszej z nich (zwłaszcza regulacje związane z podaniem pełnych kosztów usługi) oraz wymagania dotyczące kształtowania treści zobowiązań. Ponadto znaczna część dyrektyw odnosi się w tym stadium do ochrony prywatności konsumenta. Po zawarciu umowy konsumentowi przysługują prawa gwarantujące należyte wykonanie umowy na przykład odnoszące się do terminu jej wykonania oraz prawo odstąpienia od umowy w określonym czasie bez podawania przyczyny i bez ponoszenia sankcji.

Do kluczowych dyrektyw z dotyczących ochrony konsumenta wyłącznie w zakresie usług finansowych należą:

- Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca dyrektywę 97/5/WE Tekst mający znaczenie dla EOG<sup>40</sup>,
- Dyrektywa 93/22 z 10 maja 1993 r. w sprawie usług inwestycyjnych w zakresie papierów wartościowych<sup>41</sup>,
- Dyrektywa 2000/46 z 18 września 2000 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością<sup>42</sup>,
- Dyrektywa 2002/83 z 5 listopada 2002 r. o ubezpieczeniach na życie,
- Dyrektywa 92/49 z 18 czerwca 1992 r. o ubezpieczeniach bezpośrednich z wyjątkiem ubezpieczeń na życie<sup>43</sup>,

---

<sup>39</sup> P. Podrecki, Z. Okoń, *Prawo Internetu*, LexisNexis, Warszawa 2007, s. 264.

<sup>40</sup> OJ L 319 z 5.1.2007 s. 1.

<sup>41</sup> OJ L 141 z 11.6.1993 r. s. 27.

<sup>42</sup> OJ L 275 z 27.10.2000 r. s. 39.

<sup>43</sup> OJ L 228 z 11.08.1992 r. s. 1.

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG<sup>44</sup>,

- Dyrektywa 2002/65 z 23 września 2002 r. w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych świadczonych na odległość.

Do najważniejszych dyrektyw chroniących konsumenta nie tylko w ramach usług finansowych należą:

- Dyrektywa 93/13/EWG z 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich<sup>45</sup>,

- Dyrektywa 85/577 z 20 grudnia 1985 r. o ochronie konsumentów w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa<sup>46</sup>,

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/29/WE z dnia 11 maja 2005 o nieuczciwych praktykach handlowych<sup>47</sup>

- Dyrektywa 2000/31/WE z 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym)<sup>48</sup>

- Dyrektywa 95/46 z 25 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych<sup>49</sup>,

- Dyrektywa 98/27 z 19 maja 1998 r. o nakazie zaprzestania nieuczciwych praktyk<sup>50</sup>,

- Dyrektywa 84/450 z 10 września 1984 r. o reklamie wprowadzającej w błąd<sup>51</sup> oraz zmieniająca ją dyrektywa 97/55 z 6 października 1997<sup>52</sup>,

- Dyrektywa 94/19 z 30 maja 1994 r. w sprawie systemów gwarancji depozytów<sup>53</sup>.

---

<sup>44</sup> OJ L 133 z 22.05.2008 r., s. 66.

<sup>45</sup> OJ L 95 z 21.04.1993, s. 29.

<sup>46</sup> OJ L 372, z 31.12.1985 r., s. 31.

<sup>47</sup> OJ L 149 z 11.06.2005, s. 22.

<sup>48</sup> OJ L 178 z 17.07.2000 r. s. 1.

<sup>49</sup> OJ L 281 z 23.11.1995 r., s. 31.

<sup>50</sup> OJ L 166 z 11.06.1998 r. s. 51.

<sup>51</sup> OJ L 250 z 19.09.1984 r. s. 17.

<sup>52</sup> OJ L 290 z 23.10.1997 r. s. 18.

<sup>53</sup> OJ L 135 z 31.05.1994 r. s. 5.

Poniżej szczegółowo omówione zostały dyrektywy dotyczące kredytu konsumenckiego, usług płatniczych oraz świadczenia usług finansowych na odległość.

## **3.2. Prawa konsumenta w poszczególnych dyrektywach odnoszących się do transgranicznych usług finansowych**

### 3.2.1. Usługi kredytowe

#### 3.2.1.1. Kredyty konsumpcyjne

Umowy kredytowe należą do najczęściej zawieranych przez konsumentów kontraktów o usługi finansowe. Z analizy rynku wynika, że aż dwie trzecie obywateli UE w ostatnich latach zaciągało kredyty na zakup sprzętu RTV, AGD czy mebli na obszarze Rynku Wewnętrznego<sup>54</sup>. Jednak według danych z zeszłego roku, zaledwie 1% obywateli UE korzysta z oferty transgranicznej w tym zakresie, mimo chociażby znacznych różnic w wysokości oprocentowania w poszczególnych krajach UE<sup>55</sup>. Podobnie jest w przypadku kredytów hipotecznych.

Przełomowe dla kredytów konsumpcyjnych wydaje się uchwalenie w miejsce dyrektywy 87/102/EWG oraz dyrektyw ją zmieniających, dyrektywy 2008/48/WE, w której przewidziana jest maksymalna harmonizacja wybranych aspektów prawnych. W opinii części doktryny niechęć konsumentów do transgranicznych kredytów konsumpcyjnych nie ulegnie zmianie po upływie terminu jej implementacji. Natomiast, „sztuczna integracja” doprowadzić może do „zubożenia oferty rynkowej”<sup>56</sup>, a także obniżenia jakości usług chociażby poprzez zjawisko określane w literaturze ekonomicznej jako *market for lemons*<sup>57</sup>.

W niniejszym rozdziale przeanalizowane zostały wspólnotowe rozwiązania prawne zmierzające wbrew tym opiniom ku pełniejszej integracji unijnego

---

<sup>54</sup> I. Czerny, *Łatwiej będzie o kredyt konsumencki w innym kraju Unii*, <http://euro.pap.com.pl/> (16.01.2008).

<sup>55</sup> M. Solarz, *Nowa dyrektywa o kredycie konsumenckim a rozwój rynku „consumer finance”*, [w] *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju bankowości*, red. L. Dziwago, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008 s. 516.

<sup>56</sup> Tak W. Szpringer, Z Szpringer, op. cit, odwołując się do dorobku doktryny niemieckiej zakresie kredytów konsumenckich, s. 32.

<sup>57</sup> Por.: W Springer, *Kredyt konsumencki i upadłość konsumencka na rynku usług finansowych UE*, Dom Wydawniczy ABC, 2005 Warszawa, s. 23.

ustawodawstwa konsumenckiego w ramach kredytów konsumpcyjnych. Kluczowa jest przy tym kwestia, czy modyfikacje wprowadzane za sprawą dyrektywy 2008/48/WE (wspierane przy pomocy programów edukacyjnych, objęcia nadzorem pośredników kredytowych, czy też wprowadzenia nowych zasad odnośnie zabezpieczenia kredytu) w wystarczający sposób chronić będą interesy prawne konsumentów. Poza tym, rozważenie, czy mają one szansę wpłynąć na zwiększenie mobilności konsumenckiej na rynku kredytowym UE. Ponadto, działania Ustawodawcy europejskiego dotyczące kredytów konsumpcyjnych zestawione zostały z nieco odmienną polityką w zakresie kredytów hipotecznych udzielanych transgranicznie.

#### *3.2.1.1.1. Dyrektywa 87/102/EWG*

Dyrektywa 87/102/EWG z 22 grudnia 1986 r. w sprawie zbliżenia przepisów prawa, zarządzeń i postanowień administracyjnych państw członkowskich dotyczących kredytu konsumenckiego<sup>58</sup> była pierwszą dyrektywą odnoszącą się bezpośrednio do ochrony konsumenta usług finansowych w WE. Oparta została na zasadzie harmonizacji minimalnej. Stąd też po jej implementacji do krajowych porządków prawnych, a także wdrożeniu zmieniających ją dyrektyw 90/88 z 22 lutego 1990 r.<sup>59</sup> i 98/7 z 16 lutego 1998 r.<sup>60</sup>, 22 lutego 1990 r. i 98/7 z 16 lutego 1998 r. nadal istniały znaczne różnice poziomu ochrony konsumenta w państwach członkowskich. W efekcie zaobserwować było można niski stopień integracji rynku kredytów konsumpcyjnych (pkt 3 preambuły).

Przedmiotowe dyrektywy uchyla Dyrektywa 2008/48/WE ze skutkiem na dzień 12 maja 2010 r. W niniejszej części pracy krótko scharakteryzowano ich podstawowe założenia. Powołać się w tym miejscu należy na art. 30 dyrektywy 2008/48/WE stanowiący, iż „Niniejszej dyrektywy nie stosuje się do umów o kredyt obowiązujących w dniu wejścia w życie krajowych środków wykonawczych.”. Zatem do 12 maja 2010 r. (a co do niektórych zobowiązań jeszcze dłużej) obowiązywać mogły w państwach członkowskich zasady wywodzące się z dyrektywy 87/102/EWG, a tym samym wywierać wpływ na prawa konsumentów unijnych. Ponadto, odwołanie

---

<sup>58</sup> OJ L 42 z 12.01.1987 r. s. 1.

<sup>59</sup> OJ L 61 z 10.03.1990 r. s. 23.

<sup>60</sup> OJ L 86 z 23.03.1998 r. s. 15.

to pozwoli na porównanie ich z nowymi przepisami, a tym samym dokonanie oceny zmian unijnej polityki kredytowej na Rynku Wewnętrznym.

#### *a) Zakres obowiązywania*

Zakres podmiotowy dyrektywy 87/102/EWG obejmuje z jednej strony podmioty wymagające ochrony czyli konsumentów, zdefiniowanych w art. 1 ust. lit. a jako osoby fizyczne działające w celach niezwiązanych ze swą działalnością handlową, lub zawodową; Z drugiej zaś strony odnosi się do podmiotów, wobec których działań (lub zaniechań) konsumenci są chronieni – kredytodawców, czyli w myśl art. 1 ust. 1 lit. b poszczególne osoby fizyczne lub prawne udzielające kredytu w ramach wykonywanej działalności handlowej lub zawodowej albo grupa takich osób. Ustawodawca europejski pomija w dyrektywie poręczycieli oraz pośredników kredytowych.

Odnosząc się natomiast do zakresu przedmiotowego dyrektywy, stwierdzić należy, iż obejmuje on każdą umowę zawieraną pomiędzy konsumentem a kredytodawcą w formie płatności odroczonej, pożyczki lub innej podobnej usługi finansowej lub przyrzeczenie zawarcia takiej umowy poza wyjątkami wymienionymi w art. 2. Należą do nich kredyty:

- o wartości poniżej dwustu euro lub powyżej dwudziestu tysięcy euro;
- spłacane do trzech miesięcy lub spłacanymi w maksymalnie czterech ratach w okresie do dwunastu miesięcy;
- na nabycie nieruchomości, remonty budynków, najem, leasing (z wyjątkiem finansowego);
- hipoteczne, z wyłączeniem sytuacji gdy umowę zawarto poza miejscem prowadzenia działalności (sprawa Heininger)<sup>61</sup>;
- bezodsetkowe i udzielane bez żadnych opłat;
- w postaci zaliczki na przekroczenie salda na rachunku bieżącym, jednak nie może to być rachunek karty kredytowej (kredyt tego typu jest jednak objęty obowiązkami informacyjnymi z art. 6).

Ponadto, zgodnie z art. 2 ust. 2 państwa członkowskie uprawnione zostały do dokonywania kolejnych wyłączeń w przypadku, gdy „(...) kredyty udzielane są według stóp obliczonych poniżej aktualnych stóp rynkowych oraz nie są dostępne

---

<sup>61</sup> E. Łętowska, op. cit., s. 315.

dla ogółu społeczeństwa.” Wcześniej jednak powinny skonsultować to z Komisją Europejską.

#### *b) Główne założenia*

Zamierzenie Ustawodawcy europejskiego zawarte w dyrektywie 87/102/EWG oraz dyrektywach ją zmieniających to zapewnienie wyższego poziomu ochrony konsumentów usług kredytowych w krajach Wspólnoty. Celem tej ochrony było doprowadzenie do zniwelowania zakłóceń konkurencji na rynku kredytowym oraz zniesienia ograniczeń w uzyskaniu kredytów transgranicznych przez konsumentów WE. To zaś miało przyczynić się do rozwoju Rynku Wewnętrznego (pkt 1 preambuły).

W omawianych przepisach szczególnie wyeksponowany został obowiązek informacyjny, który zapewnić miał konsumentowi unijnemu możliwość porównywania ofert i dokonywania świadomego wyboru usługi kredytowej. Szczególny nacisk położono na przepisy precyzujące określanie kosztów kredytu. Mianowicie, w ofertach oraz reklamach znajdujących się w lokalach kredytodawcy lub przedsiębiorcy pośredniczącego w oferowaniu kredytu, w których podawane są jakiegokolwiek liczby dotyczące kosztów kredytu powinna znaleźć się informacja o efektywnej rocznej stopie oprocentowania. Została ona zdefiniowana w art. 1 ust. 2 lit. e jako „całkowity koszt kredytu konsumenckiego, wyrażony w postaci procentu kwoty udzielonego kredytu przypadającego na rok”. Jej określanie ujednolicił specjalny wzór matematyczny. Roczna efektywna stopa procentowa jest również elementem minimalnej treści umowy kredytowej, uregulowanej w art. 4, a ponadto zasady i sposób jej zmiany. Poza tym, wspomniany przepis nakazał zobowiązanie kredytodawców do podawania w umowie wysokości kredytu, ilości częstotliwości i terminów spłacania rat, a także całkowitej sumy obejmującej wszystkie koszty, którymi obciążony jest konsument oraz sytuacje, gdy mogą być one naliczane. Dodatkowe elementy treści umów kredytowych, które ustawodawcy krajowi mogli uznać za obowiązkowe zamieszczone zostały w załączniku do dyrektywy 87/102/EWG.

Umowy kredytowe z konsumentami na mocy dyrektywy 87/102/EWG powinny być zawierane na piśmie, choć Ustawodawca europejski nie wprowadził

sankcji za niedochowanie tej formy, pozostawiając to decyzjom ustawodawców krajowych. Jeden egzemplarz umowy otrzymuje konsument. Ma on prawo do wcześniejszej spłaty kredytu, a w związku z tym do obniżenia jego całkowitego kosztu. Chroniony jest także w sytuacji przelewu wierzytelności na osobę trzecią, gdyż wówczas zachowuje przysługujące mu zarzuty wobec kredytodawcy (identyczne rozwiązanie przewidziano przepisach dyrektywy 2008/48/WE). Dodatkowym czynnikiem korzystnym dla konsumentów jest nakaz zapewnienia ochrony ich praw w przypadku stosowania jako zabezpieczenia kredytu czeków lub weksli.

Dyrektywa 87/102/EWG odniosła się również tzw. umów pakietowych<sup>62</sup>, polegających na tym, że kredyt obsługuje sprzedaż (art. 7 i 11). Nakazała ustalenie warunków zwrotu towaru kredytodawcy będącego jednocześnie dostawcą; zwłaszcza jeżeli konsument na ten zwrot się nie zgadza i jakie będzie rozliczenie między stronami, tak aby jego wynikiem nie stało się bezpodstawne wzbogacenie. Ponadto zobowiązała do nieograniczania konsumentowi praw wobec dostawcy towaru, który wcześniej zawarł umowę z kredytodawcą o wyłączności dostawy. Jest to istotne zwłaszcza w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez dostawcę zobowiązania. W takim przypadku powinna zostać wprowadzona wobec kredytodawcy odpowiedzialność subsydiarna.

Ostatnią regulacją dyrektywy 87/102/EWG wartą zasygnalizowania jest wprowadzenie nakazu wdrożenia omawianych przepisów tak, aby nie były one obchodzone poprzez specjalne sposoby formułowanie umów, zwłaszcza rozdzielnie kwoty kredytu na kilka umów.

### *c) Ocena*

Dyrektywa 87/102/EWG ponad dwadzieścia lat temu była aktem przełomowym przede wszystkim w zakresie obowiązków informacyjnych kredytodawców wobec konsumentów, regulacji dotyczących transparentności umów B2C, czy też samego prawnego rozumienia pojęcia kredytu. Doprowadziła

do podwyższenia poziomu ochrony konsumenta w znacznej części krajów WE. Jednak od początku krytyce poddawane były niektóre jej regulacje, czy też braki takie jak pominięcie pośredników kredytowych czy poręczycieli. Ponadto, przepisom dyrektywy brak było elastyczności niezbędnej ze względu na dynamiczny rozwój rynku kredytowego, zwłaszcza powstawanie różnorodnych, złożonych instrumentów kredytowych (pkt 5 preambuły do dyrektywy 2008/48/WE).

W wyniku implementacji przedmiotowej dyrektywy, nie zniwelowano różnic w prawach konsumentów-kredytobiorców z poszczególnych krajów UE. Za to pojawiły się nowe znacznie różniące się między sobą mechanizmy ochrony konsumentów ze względu na wcześniejsze odmienności w systemach prawnych oraz sytuacji ekonomicznej krajów UE. Przyczyniła się do tego zasada harmonizacji minimalnej. W konsekwencji konkurencja na rynku *consumer finance* nadal pozostawała zakłócona, a tym samym mobilność konsumentów w tym zakresie nie zwiększyła się znacznie. Bariery językowe, brak przejrzystości informacji, utrudnienia w porównywaniu ofert<sup>63</sup> pozostały problemami konsumentów unijnych chcących korzystać z kredytów konsumpcyjnych udzielanych transgranicznie. To zaś ograniczało popyt na sprzedawane transgranicznie towary i inne usługi, hamując rozwój gospodarki UE.

Podsumowując, dyrektywa 87/102/EWG spełniła tylko częściowo pokładane w niej nadzieje, a ponadto znaczna część omawianych przepisów zdezaktualizowała się i wymagała uzupełnienia. Stąd też decyzja o jej uchyleniu.

### 3.2.1.1.2. Dyrektywa 2008/48/WE

Główne zamierzenie dyrektywy 2008/48/WE, to już nie zbliżanie, a ujednoczenie poziomu ochrony prawnej konsumentów w wybranych aspektach usług kredytowych. Jego skutkiem ma być integracja polegająca na swobodnym przepływie ofert kredytowych odbywającym się w warunkach optymalnych (zarówno

---

<sup>62</sup> *Ibidem*, s. 320.

<sup>63</sup> Stanowisko Parlamentu Europejskiego przyjęte w dn. 16 stycznia 2008 r. w celu przyjęcia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG, P6\_TA(2008)0011.

dla podmiotów oferujących kredyty, jak i dla tych, którym są one potrzebne) przy uwzględnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej poszczególnych państw członkowskich (pkt 8 preambuły). Usystematyzowanie i ujednoczenie przepisów ma przyczynić się do rozwoju Rynku Wewnętrznego.

Droga do pełnej integracji zdaniem Ustawodawcy europejskiego to zastosowanie w dyrektywie 2008/48/WE zasady harmonizacji maksymalnej. Jest ona niezbędna do zapewnienia każdemu konsumentowi we Wspólnocie wysokiego i równoważnego poziomu ochrony jego interesów oraz powstania prawdziwego Rynku Wewnętrznego (pkt 9 preambuły). Jednak harmonizacja maksymalna nie dotyczy wszystkich kwestii nieuregulowanych w omawianej dyrektywie (art. 1). Co do wyraźnie zaznaczonych regulacji dotyczących usług transgranicznych, tam gdzie poszczególne państwa członkowskie mają przepisy bardziej rygorystyczne, obowiązuje zasada wzajemnej uznawalności (ang. *mutual recognition*)<sup>64</sup>. Ten rodzaj harmonizacji maksymalnej określa się harmonizacją maksymalną kierunkową (*full targeted harmonization*).

#### a) Zakres obowiązywania

Przepisy dyrektywy 2008/48/WE należy stosować do umów o kredyt zdefiniowanych identycznie jak w dyrektywie 87/102/EWG. Należy jednak zaznaczyć, że wysokość ich kwoty całkowitej została zmodyfikowana i jest wyższa od dwustu euro, a jednocześnie niższa niż siedemdziesiąt pięć tysięcy euro. Ponadto, zakres wyłączeń od przedmiotowej definicji został rozszerzony o (art. 2 ust. 2):

- umowy dotyczące ciągłego świadczenia usług lub dostaw towarów tego samego rodzaju,
- umowy leasingu, jeżeli ani sama umowa, ani jakakolwiek umowa odrębna nie przewidują obowiązku nabycia przedmiotu umowy (domniemywa się, że taki obowiązek istnieje, jeżeli kredytodawca decyduje o tym jednostronnie);
- umowy o kredyt w rachunku bieżącym, który spłacany jest w ciągu jednego miesiąca;
- umowy o kredyt zawarte na warunkach przewidujących jego spłatę w terminie trzech miesięcy i wymóg uiszczenia jedynie nieznacznych opłat;

---

<sup>64</sup> R. W. Kaszubski, A. Tupaj-Cholewa, *Regulacje „antylichwiarskie” dla konsumentów przedsiębiorców – przepisy polskie i wspólnotowe*, Przegląd Prawa Prywatnego, kwiecień 2006, s. 38.

- umowy o kredyt udzielany przez pracodawcę swoim pracownikom w ramach jego działalności dodatkowej, nieoprocentowany lub oprocentowany według rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania niższej od powszechnie stosowanych na rynku i który nie jest oferowany ogółowi społeczeństwa;

- umowy o kredyt z przedsiębiorstwami inwestycyjnymi w celu umożliwienia inwestorowi przeprowadzenia transakcji mającej związek z przynajmniej jednym instrumentem wymienionym w sekcji C załącznika I do dyrektywy 2004/39/WE, w przypadku gdy przedsiębiorstwo inwestycyjne lub instytucja kredytowa udzielająca kredytu bierze udział w takiej transakcji;

- umowy o kredyt, które są wynikiem ugody osiągniętej w sądzie lub przed innym organem ustawowym;

- umowy o kredyt, które dotyczą odroczonej spłaty – bez żadnych opłat – istniejącego zadłużenia;

- umowy o kredyt, przy zawieraniu których od konsumenta wymaga się złożenia tytułem zabezpieczenia przedmiotu u kredytodawcy, jeżeli odpowiedzialność konsumenta jest ściśle ograniczona do tego zastawionego przedmiotu;

- umowy kredytowe udzielane ograniczonej grupie osób na mocy ustawy służącego interesowi ogólnemu, z zastosowaniem niższych stóp oprocentowania niż powszechnie stosowane na rynku lub nieoprocentowanych, lub z zastosowaniem innych warunków korzystniejszych dla konsumenta niż powszechnie stosowane na rynku oraz stóp oprocentowania nie wyższych niż powszechnie stosowane na rynku.

Podobnie jak w dyrektywie 87/102/EWG spod reżimu nowych przepisów wyłączono kredyty hipoteczne. Pominięto jednak wśród wyłączeń zawarte w dyrektywie 87/102/EWG umowy spłacane w maksymalnie czterech ratach w okresie do trzech miesięcy oraz kredyty w postaci zaliczki na przekroczenie salda na rachunku bieżącym innych niż rachunek karty kredytowej.

Należy zaznaczyć, iż państwa członkowskie mogą utrzymywać lub wprowadzać przepisy krajowe odpowiadające przepisom omawianej dyrektywy do umów o kredyt nieobjętych zakresem jej stosowania, co jest egzemplifikacją harmonizacji maksymalnej kierunkowej, przykładowo do umów o kredyt w kwocie niższej niż dwieście euro lub wyższej niż siedemdziesiąt pięć tysięcy euro. Natomiast, co do umów o kredyt, do których wyraźnie wskazano stosowanie tylko niektórych regulacji omawianej dyrektywy, Ustawodawcy krajowi nie mogą stosować

innych jej przepisów w odniesieniu do umów transgranicznych. Państwa członkowskie mają prawo swobodnego regulowania umów o kredyt w zakresie innych aspektów, które nie zostały zharmonizowane w omawianej dyrektywie.

W nowej dyrektywie nastąpiło poszerzenie zakresu podmiotowego. Mianowicie do podmiotów objętych jej przepisami dodano pośredników kredytowych zdefiniowanych jako osoby fizyczne lub prawne działające w charakterze kredytodawców, w ramach wykonywanej przez siebie działalności handlowej, gospodarczej lub zawodowej. Działalność ta powinna być wykonywana za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub każdej innej uzgodnionej formie korzyści finansowej (art. 3 lit. f). Pośrednicy kredytowi zobowiązani do wypełniania większości obowiązków informacyjnych na równi z kredytodawcami (art. 5 ust. 1). Zwolnieni z ich realizacji zostali dostawcy towarów lub usług działający jako pośrednicy kredytowi w ramach działalności dodatkowej. Jednak w takim przypadku konsument powinien otrzymać wymagane informacje od samego kredytodawcy (art. 7). Ponadto Ustawodawca europejski nakazuje pośrednikom kredytowym podawanie w reklamach lub dokumentach przeznaczonych dla konsumenta informacji o zakresie ich uprawnień, ujawnianie konsumentowi ewentualnych opłat pobieranych na rzecz pośrednika kredytowego oraz uzgodnienie ich z konsumentem w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku przed zawarciem umowy o kredyt, a także informowanie kredytodawcy przez pośrednika kredytowego o ewentualnych opłatach należnych od konsumenta za usługi pośrednika kredytowego w celów obliczania rocznej stopy oprocentowania.

#### *b) Prawa konsumenta w zakresie informacji*

Dyrektywa 2008/48/WE wprowadza rozszerzony w porównaniu z uchylonymi przepisami obowiązek informacyjny, który można podzielić na dwie fazy. Pierwsza z nich jest przedkontraktowa i dzieli się na kolejne dwie części: standardowe informacje udzielane w reklamie oraz informacje udzielane zindywidualizowanemu konsumentowi przed zawarciem umowy. Druga dotyczy informacji po zawarciu umowy. Podobnie jak w dyrektywie 87/102/EWG szczególny nacisk położony został (zarówno w pierwszej jak i drugiej fazie) na informowanie konsumenta o kosztach związanych z umową. Ustawodawca europejski ponownie definiuje kluczowe w tym względzie całkowite koszty kredytu oraz rzeczywistą roczną stopę procentową. Informację łączy z doradztwem. Powinno to z jednej strony umożliwić konsumentom

świadomy wybór najkorzystniejszych ofert kredytowych na Rynku Wewnętrznym, z drugiej zaś zapobiegać nadmiernemu zadłużaniu się.

Kredytodawca ma obowiązek zamieszczać w reklamach podających stopę oprocentowania kredytu (lub inne dane liczbowe odnoszące się do jego kosztów) określone w dyrektywie 2008/48/WE standardowe informacje. Powinny być one podane w sposób „jasny, zwięzły i widoczny” za pomocą „reprezentatywnego przykładu”. Do informacji tych należy: stopa oprocentowania kredytu wraz z wszelkimi dodatkowymi opłatami; rzeczywista roczna stopa oprocentowania (w przypadku umów o kredyt na rachunku bieżącym zależnie od woli państw członkowskich); wysokość rat, w odpowiednich przypadkach: okres obowiązywania umowy o kredyt oraz całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta; w przypadku kredytu w formie odroczonej płatności za określony towar lub usługę – cena gotówkowa oraz kwota wszelkich zaliczek (art. 4). Ponadto, w stosownym czasie przed zawarciem umowy o kredyt kredytodawca lub pośrednik kredytowy ma obowiązek podania konsumentowi dotyczących jej podstawowych warunków przy użyciu Standardowego europejskiego arkusza informacyjnego (art. 5)<sup>65</sup>. Ułatwi on porównywanie ofert zwłaszcza konsumentom nieznającym języka używanego przez kredytodawcę, ponieważ kluczowe dane będą zamieszczone w odpowiednich częściach formularza<sup>66</sup>. Do informacji tych należy przede wszystkim określenie rodzaju kredytu; okresu obowiązywania umowy; całkowitej kwoty kredytu oraz warunków dokonywania wypłat; stopy oprocentowania; kwoty, liczby i częstotliwości spłat; obowiązku (o ile taki istnieje) zawarcia umowy dotyczącej usług dodatkowych związanych z umową o kredyt. W przypadku, gdy umowa na żądanie konsumenta zawarta zostanie z zastosowaniem środków porozumiewania się na odległość, kredytodawca ma obowiązek dostarczyć mu pełnych informacji dotyczących umowy przedwstępnej za pomocą tego samego formularza natychmiast po zawarciu umowy o kredyt. Konsument ma również prawo otrzymać na żądanie bezpłatny egzemplarz projektu umowy o kredyt, chyba, że kredytodawca nie decyduje się na zawarcie z nim umowy kredytowej (art. 6 ust. 6).

W ramach odpowiedzialnego udzielania kredytu państwa członkowskie zobowiązane są do zapewnienia, aby kredytodawcy udzielali kredytobiorcom-

---

<sup>65</sup> Wzór Standardowego europejskiego arkusza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego znajdują się w Załączniku II do dyrektywy 2008/48/WE.

<sup>66</sup> M. Solarz, op.cit., s. 518.

konsumentom nie tylko takich kredytów, które będą oni w stanie spłacać, ale jednocześnie, aby żadne z takich zobowiązań nie powodowało nadmiernego obciążenia finansowego dla konsumenta, a co za tym idzie destabilizacji i dyskomfortu życiowego<sup>67</sup>. Wiąże się to z obowiązkami informacyjnymi nie tylko wobec konsumenta i ale także wobec kredytodawcy. Konsumentom otrzymywać powinni od kredytodawców lub pośredników kredytowych wyjaśnienia dotyczące informacji dostarczonych przed zawarciem umowy, a ponadto głównych cech proponowanych produktów oraz konkretnych negatywnych skutków, jakie mogą one powodować. Do informacji tych należy zwłaszcza określenie, co stanie się w przypadku zaległości w spłacie. Dzięki takiemu rozwiązaniu konsumenci będą mogli oceniać, czy proponowane umowy o kredyt są odpowiednie dla ich potrzeb oraz sytuacji finansowej. Odpowiedzialne udzielanie kredytu musi wiązać się z badaniem zdolności kredytowej konsumentów. Aby kredytodawca mógł doradzić konsumentowi kredyt, który nie doprowadzi go do nadmiernego zadłużenia powinien najpierw ocenić, czy konsument jest wypłacalny (art. 8). Ten obowiązek należy ocenić pozytywnie z punktu widzenia konsumentów, zwłaszcza w związku ze wzrastającą konkurencją kredytodawców na Rynku Wewnętrznym, która mogłaby doprowadzić do nieracjonalnego obniżania kosztów, a tym samym nierozważnego udzielania kredytów. Ponadto, na słuszność takiego rozwiązania wskazują badania z zakresu ekonomii behawioralnej, zgodnie z którymi konsumenci mają tendencję do zbyt optymistycznej oceny swojej sytuacji finansowej i ignorowania ryzyka ekonomicznego, To sprawia, że mimo szeroko zakrojonego obowiązku informacyjnego, *tempus in deliberandum*, możliwości rezygnacji z umowy itp. nierzadko potrzebne są działania uniemożliwiające podpisanie umowy kredytowej wbrew woli konsumenta<sup>68</sup>. Badanie zdolności kredytowej zwłaszcza w przypadku kredytów transgranicznych wymaga wsparcia ze strony nowoczesnej technologii<sup>69</sup> oraz współpracy ponadgranicznej. Dyrektywa 2008/48/WE ustanawia w rozdziale III obowiązek zapewnienia przez każde państwo członkowskie dostępu dla kredytodawców z całej UE do baz danych służących ocenie zdolności kredytowej konsumentów. Warunki tego dostępu powinny być niedyskryminujące. Gdy decyzja kredytodawcy podjęta na podstawie danych z bazy jest odmowna, jest on

---

<sup>67</sup> W. Springer, *Spoleczna...*, s.56.

<sup>68</sup> W Springer, *Kredyt konsumencki i upadłość konsumencka*, s. 72-73.

<sup>69</sup> *Ibidem*, s. 49.

zobowiązany zawiadomić o tym konsumenta, podając mu informacje na temat bazy. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy udzielenie takiej informacji zostało zabronione przez wzgląd na inne przepisy wspólnotowe (art. 9), dotyczące np prania pieniędzy czy finansowania terroryzmu.

Podobnie jak w dyrektywie 87/102/EWG, w nowych przepisach uwzględniony został obowiązek zawarcia umowy na piśmie lub na innym trwałym nośniku. Kredytodawca ma obowiązek dostarczenia jednego jej egzemplarza konsumentowi. Artykuł 10 dyrektywy 2008/48/WE zawiera określenie minimalnej treści umowy kredytowej zawieranej z konsumentem. Została ona znacznie uszczegółowiona w porównaniu z regulacjami dyrektywy 87/102/EWG. Natomiast w znacznej mierze pokrywa się z informacjami, które kredytodawca musi podawać konsumentom w fazie przedkontraktowej.

Ponadto w trakcie trwania umowy, jeżeli ma zmienić się stopa oprocentowania kredytu, konsument powinien zostać o tym poinformowany w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku przed wejściem takiej zmiany w życie. Informacja ta powinna zawierać kwotę płatności obowiązującą po wejściu w życie nowej stopy oprocentowania kredytu oraz, w przypadku gdy zmienia się liczba lub częstotliwość wpłacania rat kredytu, szczegółowe informacje na ten temat. Dodatkowe obowiązki informacyjne w trakcie trwania umowy kredytowej przewidziane są wobec umów kredytu w rachunku bieżącym (art. 12).

### c) *Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy*

Oprócz możliwości dokonania oceny zdolności kredytowej konsumenta, udzielenia wszystkich wymaganych informacji oraz doradztwa w zakresie wyboru najlepszej oferty, konsumentowi przysługuje *tempus ad deliberandum* w postaci prawa odstąpienia od umowy bez obowiązku podawania przyczyn oraz bez sankcji. Termin odstąpienia wynosi 14 dni kalendarzowych (art. 14). Wydaje się, że dla konsumenta podejmującego decyzję pochopnie, co dzieje się często podczas akcji promocyjnych na zakupie towarów na raty, jest to czas wystarczający na dokładniejszą ocenę warunków kontraktowych. A z drugiej strony jego ustanowienie nie powinno znacząco wpłynąć na działalność kredytodawców, co pokazują przykłady niektórych państw członkowskich, które podobne terminy wprowadziły w czasie obowiązywania dyrektywy 87/102/EWG. Termin ten należy liczyć od dnia zawarcia umowy albo od dnia, w którym konsument otrzymał warunki

umowy oraz wymagane informacje, jeżeli dzień ten jest późniejszy. Bez nieuzasadnionej zwłoki, a najpóźniej w ciągu trzydziestu dni kalendarzowych od powiadomienia kredytodawcy o odstąpieniu, konsument jest zobowiązany zwrócić kapitał oraz odsetki od kapitału za okres, w którym korzystał z kredytu. Jest to rozwiązanie prawne zapobiegające nadużyciom ze strony konsumentów (próbom zaciągania kredytów krótkoterminowych bez ponoszenia dodatkowych kosztów)<sup>70</sup>.

#### *d) Prawo konsumenta do wcześniejszej spłaty kredytu*

Podobnie jak w dyrektywie 87/102/EWG, Ustawodawca europejski chroni w dyrektywie 2008/48/WE interesy konsumenta decydującego się na wcześniejszą spłatę kredytu. Jednak jest to bardziej szczegółowe uregulowanie. Przyznaje konsumentowi prawo do wcześniejszej spłaty całości lub części kredytu w każdym czasie. Podobnie jak przed wprowadzeniem przedmiotowej dyrektywy, wiąże się z tym prawo do obniżenia całkowitego kosztu kredytu (art.16 ust. 1).

Nowością jest przyznanie kredytodawcy możliwości zastrzeżenia w umowie rekompensaty za ewentualne koszty bezpośrednio związane z przedterminową spłatą (art. 16 ust. 2). Ustawodawca europejski wprowadza jednak ograniczenia w tym zakresie. Mianowicie, przedmiotowa rekompensata przysługuje kredytodawcy tylko, gdy spłata następuje w czasie stałego oprocentowania kredytu. W praktyce dotyczy to początkowego okresu spłacania kredytu, kiedy to banki często stosują niższą, stałą stopę oprocentowania ze względów marketingowych<sup>71</sup>. Ponadto wprowadzone zostały limity odnośnie jej wysokości. Po pierwsze, w przypadku dokonania przez konsumenta przedterminowej spłaty w ciągu ostatniego roku przed wygaśnięciem umowy koszt ten nie może być wyższy niż 0,5% spłacanej przedterminowo kwoty kredytu. Po drugie, jeżeli okres ten jest dłuższy niż rok, rekompensata może wynieść maksymalnie do 1%. Dodatkowo, na poziomie krajowym możliwe jest ograniczenie prowizji za wcześniejszą spłatę kredytu do spłat przekraczających określony próg, wynoszący maksymalnie dziesięć tysięcy euro w okresie dwunastu miesięcy.

---

<sup>70</sup> J. Bańka, wypowiedź w: *Banki pobiorą prowizję za wcześniejszą spłatę kredytu* Gazeta Prawna 13.5.2009.

<sup>71</sup> T. Konieczny, *Co się zmieni w kredytach konsumenckich?* Gazeta Podatkowa nr 461 z 9.6.2008 r., [http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,5297114,Co\\_sie\\_zmieni\\_w\\_kredytach\\_konsumenckich\\_.html](http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,5297114,Co_sie_zmieni_w_kredytach_konsumenckich_.html).

#### e) Ocena

Dyrektywa 2008/48/WE niewątpliwie wzmacnia pozycję prawną konsumentów UE. Jest kolejnym krokiem ku pełnej integracji zaplanowanej w strategii KE dotyczącej kredytów konsumpcyjnych. Harmonizacja regulacji krajowych odbywa się dzięki niej w stopniu bardziej zaawansowanym niż po rządami dyrektywy 87/102/EWG. Nadanie omawianym przepisom charakteru kierunkowego uznaje się za pozytywne rozwiązanie, gdyż harmonizacja wszystkich aspektów w tym sektorze może obrócić się przeciwko konsumentom<sup>72</sup>.

Choć na dokładną analizę przyjdzie czas, kiedy minie termin implementacji, niektóre regulacje dyrektywy 2008/48/WE, już dziś można ocenić jako zbyt paternalistyczne wobec konsumentów. Zaś rozwój usług transgranicznych może natomiast nastąpić przy istnieniu poczucia bezpieczeństwa także po stronie kredytodawców. Przykład stanowią mogą regulacje odnoszące się do polityki informacyjnej kredytodawców. Pomimo niewątpliwych korzyści (gdyż takie informacje mogą pomóc konsumentom w porównywaniu ofert i świadomym wyborze umowy kredytowej) istnieje wątpliwość, czy nie są nadmierne. Zwłaszcza, iż obejmują podobne dane do tych, które później i tak umieszczane są w treści samej umowy kredytowej. Można odnieść wrażenie, że dla Ustawodawcy europejskiego bardziej istotna jest ilość a nie jakość informacji. Może to wręcz skutkować dezinformacją<sup>73</sup>, a w dodatku podwyższonymi kosztami usług kredytowych, które poniosą w rezultacie konsumenci. Zamierzeniem trudnym w realizacji jest również doradztwo kredytowe, które może zmuszać kredytodawców do działania wbrew własnym interesom ekonomicznym. Jednak nie powinno ono grozić brakiem samodzielności i odpowiedzialności konsumentów za podejmowane decyzje. Ustawodawca europejski stwierdza bowiem *expressis verbis*, iż ostatecznie odpowiedzialność za zaciągnięcie kredytu spada na konsumenta<sup>74</sup>.

Natomiast niedyskryminujący dostęp kredytodawców do baz danych prowadzonych w całej UE niewątpliwie powinien przyczynić się do rozwoju usług transgranicznych. Regulacje te uznać należy za korzystne zarówno dla kredytodawców jak i konsumentów, którzy uzyskają szerszy dostęp

---

<sup>72</sup> M. Kelly-Louw, J. P. Newh, P. Rott, *The Future of Consumer Credit Regulation: Creative Approaches to Emerging Problems*, Ashgate Publishing, Ltd., 2008; s. 187.

<sup>73</sup> M. Penczar, *Ochrona konsumenta na integrującym się rynku bankowym w Unii Europejskiej*, Bank i Kredyt 7/2007, s. 21.

<sup>74</sup> W. Szpringer, op.cit. s. 79.

do bezpiecznych ofert kredytowych z innych państw członkowskich, a co za tym idzie lepszych warunków kontraktowych. Kredyt będzie coraz częściej widziany przez obie strony kontraktu jako szansa, a nie ryzyko, a dostęp do danych scoringowych spowodować powinien, że jego udzielanie będzie niedyskryminujące.

Z punktu widzenia konsumenta ryzyko ograniczać będzie także prawo odstąpienia od umowy. Warto zastanowić się czy przy zagwarantowaniu tak rozbudowanego obowiązku informacyjnego połączonego z doradztwem kredytowym wyznaczenie tak długiego terminu nie jest zbyt paternalistycznym traktowaniem konsumenta, nawet jeżeli nie stanowi dla przedsiębiorców znacznego obciążenia.

Pozytywnie ocenić należy możliwość przedterminowej spłaty kredytu bez nakładania na konsumenta nadmiernych obciążeń z tym związanych. Wydaje się, że omówione ograniczenia przewidziane wobec wprowadzonej rekompensaty nie naruszają równowagi stron umowy. Słusznym rozwiązaniem prawnym wprowadzonym przez nową dyrektywę są również regulacje dotyczące pośredników kredytowych. Jednak nadal nie została uregulowana sytuacja poręczycieli, mimo postulatów pojawiających się w trakcie obowiązywania dyrektywy 87/102/EWG. Dyrektywa nie rozwiązuje również problemów kolizyjnych, które były przedmiotem projektu z 2002 r. W związku z tym nadal pozostaje nierozstrzygnięta kwestia zawierania umów o kredyt konsumencki poza lokalem przedsiębiorstwa. Pozostałe zagadnienia pominięte w dyrektywie 2008/48/WE to między innymi poręczenia, maksymalna wysokość odsetek, kredyty w ramach kart kredytowych, leasing konsumencki oraz kredyty hipoteczne i mieszkaniowe<sup>75</sup>.

### 3.2.1.2. Kredyty hipoteczne

Jak już wspomniano, dyrektywa 2008/48/WE podobnie jak dyrektywa 87/102/EWG nie dotyczy kredytów hipotecznych, choć poszczególne Państwa Członkowskie mogą objąć krajowe regulacje hipoteczne jej zakresem. Ochrona prawna konsumentów omawianych usług na poziomie europejskim póki co istnieje na zasadzie samoregulacji; w Kodeksie Postępowania<sup>76</sup> (*Code of Conduct*) opracowanym i przyjętym przy udziale przedstawicieli europejskich organizacji

---

<sup>75</sup> W. Szpringer ,op.cit., s. 80-81.

zrzeszających kredytodawców i konsumentów. Zawiera on szczegółowe wskazania, dane jakie powinny znaleźć się w opisie kredytu mieszkaniowego udzielanego konsumentom<sup>77</sup>. Jednak KE ocenia, że nie jest to wystarczająca regulacja dla integracji rynku kredytów hipotecznych. Zatem opracowane zostały Zielona<sup>78</sup> i Biała Księga<sup>79</sup> odnoszące się do przyszłej polityki UE w ramach tego sektora.

Główne zamierzenia Białej Księgi to ułatwienie transgranicznego udzielania i finansowania kredytów hipotecznych poprzez ograniczenie kosztów i zmniejszenie barier dla kredytodawców; wzbogacenie oferty o innowacyjne produkty, dostępne w większej liczbie krajów UE i ułatwienie ich sprzedaży i dystrybucji; wzmocnienie zaufania konsumentów do transgranicznych usług w tym zakresie poprzez zapewnienie im wysokiego poziomu ochrony w całej UE; oraz zwiększenie mobilności konsumentów poprzez ułatwienie im dokonywania zmiany kredytodawcy. KE proponuje zamiast *soft law* nowe uregulowania prawne obowiązkowo wdrażane w całej UE dotyczące zagadnień takich jak informacje udzielane przed zawarciem umowy, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, przedterminowa spłata kredytu, dopasowywanie produktów, rejestry kredytowe. Zamierzenia te już niedługo zmienić mogą rynek kredytów hipotecznych i przyczynić się do przyspieszenia integracji.

### 3.2.1.3 Wnioski

Po odniesieniu się do regulacji dotyczących kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych w UE, stwierdzić można, że bez harmonizacji kluczowych elementów ochrony konsumentów nie rozwinię się rynek usług transgranicznych w omawianym zakresie. Bez tego zaś nie zaistnieje autentyczny jednolity rynek usług finansowych. Powinna być to harmonizacja maksymalna, gdyż jak pokazał przykład dyrektywy 87/102/EWG możliwość dokonywania zmian we wszystkich uregulowanych aspektach prawnych nie doprowadza do niwelizowania różnic w przepisach krajowych, a wręcz może je pogłębić. To sprawia, że konsumenci nadal nie orientują

---

<sup>76</sup> Commission Recommendation of 1 March 2001 on pre-contractual information to be given to consumers by lenders offering Home Loans, COM (2001) 477 final, OJL69/25, 10.3.2001. European Agreement on the Voluntary Code of Conduction pre-contractual information for Home Loans.

<sup>77</sup> E.Łętowska, op.cit., s. 317.

<sup>78</sup> Green Paper: Mortgage Credit in the EU, Commission of the European Communities, Brussels, 17.09.2005, [http://www.ehipoteka.pl/corporate\\_site/content/view/full/111](http://www.ehipoteka.pl/corporate_site/content/view/full/111).

<sup>79</sup> White Paper on the Integration of EU Mortgage Credit Markets, (COM 2007) 807 final Brussels, 18.12.2007, [http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:L6FECgpByrcJ:ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/home-loans/com\\_2007\\_807\\_en.pdf+white+Paper:+Mortgage+Credit+in+the+EU,&hl=pl&gl=pl&sig=AFQjCNFMdcC](http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:L6FECgpByrcJ:ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/home-loans/com_2007_807_en.pdf+white+Paper:+Mortgage+Credit+in+the+EU,&hl=pl&gl=pl&sig=AFQjCNFMdcC)

się jakie zasady kredytowania obowiązują w poszczególnych krajach UE. Niewiedza zaś zwiększa ryzyko, którego konsumenci nie są w stanie podejmować. Często rezygnują zatem z usług transgranicznych. Ponadto niejasność przepisów w omówionym zakresie negatywnie wpływa na przedsiębiorców, co powoduje zubożenie oferty rynkowej, a przez to w pośredni sposób uderza w sytuację konsumenta.

W dyrektywie 2008/48/WE spełniony został warunek harmonizacji maksymalnej. Nieliczne odstępstwa od niej uznać należy w większości za niezbędne i pozytywnie wpływające na uprawnienia konsumentów. Natomiast należałoby dopracować treść poszczególnych przepisów dyrektywy 2008/48/WE wskazanych powyżej, tak aby w pełni przyczyniła się do rozwoju usług transgranicznych. Zaś przepisy dotyczące kredytów hipotecznych powinny zostać ujednoczone w znacznie większym zakresie niż do tej pory, ku czemu, jak wskazano zmierza aktualna polityka UE.

### 3.2.2. Usługi płatnicze

Podobnie jak regulacje dotyczące usług kredytowych, przepisy o usługach płatniczych w UE wymagają transgranicznej integracji w celu rozwoju Rynku Wewnętrznego oraz ochrony praw jego uczestników; zwłaszcza konsumentów. Usprawnianie przepływu przedmiotowych usług ma bezpośredni wpływ na przepływ kapitału na obszarze UE. Przyczynia się także do ułatwień w zakresie świadczenia innych usług transgranicznych nie tylko charakterze finansowym, a ponadto do transgranicznego nabywania towarów. Powinno również doprowadzić do popularyzacji detalicznych płatności elektronicznych wykonywanych dotychczas przez znaczną część konsumentów europejskich wyłącznie na poziomie lokalnym<sup>80</sup>.

Proces integracji w omawianym zakresie rozpoczął się ponad dwadzieścia lat temu, gdy KE zainicjowała w formie zaleceń zbliżanie krajowych unormowań prawnych<sup>81</sup>. Projektem kluczowym dla ujednoczenia wspólnotowego rynku usług

---

AD9Xq4wuPrjJhppRdH0Ktew.

<sup>80</sup> R. Kaszubski, P. Widawski, *Nowy porządek prawny dla usług płatniczych na Rynku Wewnętrznym UE*, Głosa nr 10/2004, s. 19.

<sup>81</sup> Wymienić należy w tym zakresie: zalecenie Komisji 87/598/EWG z dnia 8 grudnia 1987 r. w sprawie europejskiego kodeksu właściwego zachowania w zakresie elektronicznych instrumentów płatniczych; zalecenie

płatniczych było ponadto wprowadzenie wspólnej waluty - euro. Jednak wbrew oczekiwaniom nieprędko stało się ono dla środowisk bankowych WE wystarczającym impulsem do stworzenia mechanizmów standaryzacji systemów płatniczych. Mimo jego realizacji w 1999 r. i wprowadzenia przez KE aktów prawnych o mocy wiążącej państwa członkowskie tj. dyrektywy 97/5/WE o przelewach transgranicznych<sup>82</sup> oraz rozporządzenia (WE) nr 2560/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 grudnia 2001 r. w sprawie płatności transgranicznych w euro<sup>83</sup>, nadal istniały bariery techniczne i regulacyjne uniemożliwiające przepływ płatności transgranicznych na jednolitych i przejrzystych zasadach.<sup>84</sup> Niespójne przepisy krajowe i niekompletne wspólnotowe ramy prawne powodujące „nieład i brak pewności prawnej” na rynku usług płatniczych (pkt 3 preambuły) nie wpłynęły pozytywnie na pozycję prawną i ekonomiczną konsumentów. Sytuacja ta stopniowo ulegała jednak zmianie, czego efektem jest trwająca obecnie realizacja projektu Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (Single European Payments Area – w skrócie SEPA) krótko scharakteryzowanego poniżej. Dla wsparcia jego wdrażania przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony klientów powstała dyrektywa 2007/64/WE omówiona w niniejszej pracy w zakresie unormowań dotyczących konsumentów. Do ukształtowania jej przepisów przyczyniły się również objęte Strategią Lizbońską programy FSAP i post-FSAP. Uchyła ona dyrektywę 97/5/EC Parlamentu Europejskiego i Rady z 27.01.1997 r. w sprawie transgranicznych przelewów bankowych oraz zalecenie 97/489/EC Komisji z 30.06.1997 w sprawie transakcji dokonywanych za pomocą elektronicznych instrumentów płatniczych, a w szczególności stosunków między emitentem a użytkownikiem<sup>85</sup>. W przeciwieństwie do poprzednich regulacji omawiana dyrektywa oparta została na zasadzie harmonizacji maksymalnej, złagodzonej jednak zasadą wzajemności, a także nadzoru ze strony państwa pochodzenia<sup>86</sup>. Jej transpozycja do krajowych porządków prawnych zakończy się 1 listopada 2009 r.

---

Komisji 88/590/EWG z dnia 17 listopada 1988 r. dotyczące systemów płatności, w szczególności relacji między posiadaczem a wydawcą karty oraz zalecenie Komisji 90/109/ECC z dnia 14 lutego 1990 r. w sprawie przejrzystości warunków bankowych związanych z zagranicznymi transakcjami finansowymi.

<sup>82</sup> OJ L 43 z 14.2.1997, str. 25.

<sup>83</sup> OJ L 344 z 28.12.2001, str. 13.

<sup>84</sup> Ch. Skinner, *The Future of Banking In a Globalized World*, John Wiley & Sons, 2007, s. 128

<sup>85</sup> OJ z 1988 r., L. 317, s. 72.

<sup>86</sup> Springer, *Spoleczna...*, s. 86.

### 3.2.2.1. SEPA

Projekt SEPA opracowany został przez Europejską Radę ds. Płatności (*European Payments Council- EPC*) złożoną z przedstawicieli europejskiego sektora bankowego. Jego realizacja (trwająca od 2004 r. z przewidywanym zakończeniem pod koniec 2010 r.) wspierana jest przez KE oraz EBC. Projekt obejmuje wszystkie kraje UE oraz Islandię, Norwegię, Lichtenstein i Szwajcarię. Główny cel SEPA to powstanie strefy, w której dokonywanie elektronicznych płatności w euro stanie się dla konsumentów i innych uczestników obrotu gospodarczego tak proste, szybkie i przejrzyste, a do tego korzystne cenowo jak płatności w obrębie jednego kraju dotychczas. Oznacza to, że będą oni dokonywać płatności bezgotówkowych (składać polecenia przelewu lub zapłaty, dokonywać transakcji kartą) na rachunek dowolnego podmiotu w każdym kraju SEPA, korzystając z jednego rachunku bankowego i przy pomocy jednego zestawu instrumentów płatniczych<sup>87</sup>.

SEPA koncentruje się na tworzeniu standardowych rozwiązań w zakresie świadczenia usług płatniczych, dzięki którym transakcje transgraniczne będą automatycznie przetwarzane. Dzięki usunięciu barier prawnych i technologicznych zwiększy się konkurencja pomiędzy dostawcami usług płatniczych, co pozytywnie wpłynie na sytuację konsumentów. Jednolite standardy w zakresie płatności, wspólne procedury nowoczesna infrastruktura informatyczna pozwolą na szeroki dostęp do innowacyjnych i korzystnych cenowo usług płatniczych świadczonych we wszystkich krajach SEPA. To zaś powinno usprawnić wszelkie transakcje transgraniczne nie tylko w zakresie usług finansowych. Konsument przykładowo będzie mógł używać jednej karty płatniczej na całym obszarze SEPA. To sprawi, że rzadziej korzystać będzie z gotówki, co powinno wpłynąć na bezpieczeństwo jego środków finansowych. Obywatele UE przemieszczający się w ramach swobody przepływu osób do innych państw SEPA chociażby w celu podjęcia pracy lub studiów nie będą zmuszeni do korzystania z dwóch rachunków bankowych (jednego w kraju macierzystym a drugiego w kraju, do którego wyjechali). Dzięki realizacji SEPA oprócz konkurencyjności ofert, szybkości i jakości usług płatniczych zwiększyć ma się także przejrzystość dokonywanych za nie opłat oraz kursów wymiany.

---

<sup>87</sup> [http://www.sepapolska.pl/co\\_to\\_jest\\_sepa/wizja\\_sepa.html](http://www.sepapolska.pl/co_to_jest_sepa/wizja_sepa.html)

### 3.2.2.2. Główne założenia FSAP i post-FSAP w zakresie usług płatniczych

Scharakteryzowane ogólnie w pierwszej części niniejszego rozdziału programy FSAP i post-FSAP w zakresie usług płatniczych nakierowane są na rozwój nowoczesnej infrastruktury informatycznej oraz standaryzację procedur mających na celu pełną automatyzację przetwarzania transakcji płatniczych. W szczególności odnosi się to do autoryzacji transakcji, wykonywania zlecenia płatniczego lub udzielania informacji zleceńodawcy<sup>88</sup>.

### 3.2.2.3 Dyrektywa 2007/64/WE

#### 3.2.2.3.1. Zakres obowiązywania

Zakres podmiotowy dyrektywy 2007/64/WE obejmuje z jednej strony użytkowników usług płatniczych (czyli płatników lub odbiorców), w tym konsumentów; z drugiej zaś strony dostawców tych usług. Konsumentami zdefiniowani zostali jako osoby fizyczne działające w innym celu niż własna działalność handlowa, gospodarcza lub zawodowa (art. 4 ust. 10). Zgodnie z preambułą (pkt 20) ich wyróżnienie spośród użytkowników usług płatniczych wynika z faktu, iż wymagają większej ochrony prawnej niż klienci będący przedsiębiorcami. W związku z tym, podczas transpozycji znacznej części regulacji dotyczących konsumentów państwa członkowskie powinny stosować imperatywne przepisy ochronne, tam gdzie możliwe jest stosowanie regulacji semiimperatywnych chroniących przedsiębiorców. Z drugiej strony w dyrektywie 2007/64/WE widoczna jest tendencja do zrównywania poziomu ochrony mikroprzedsiębiorstw<sup>89</sup> z poziomem ochrony konsumentów. Natomiast dostawcami usług płatniczych (zwanymi dalej "dostawcami") zgodnie z dyrektywą 2007/64/WE mogą być: instytucje kredytowe; instytucje pieniądza elektronicznego; instytucje pocztowe mające prawo świadczenia usług płatniczych na podstawie przepisów krajowych państw członkowskich;

---

<sup>88</sup> T. Braun, T. Lipowski, *Ocena projektu dyrektywy w sprawie płatności na Rynku Wewnętrznym Unii Europejskiej*, Przegląd Prawa Handlowego nr 10/ 2005, s. 13, 6th Progress Report of Financial Services Action Plan (FSAP) [www.europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/ectionpla](http://www.europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/ectionpla)

<sup>89</sup> Mikroprzedsiębiorstwa zdefiniowane zostały w zaleceniu Komisji 2003/361/WE z dnia 6 maja 2003 r. dotyczącym definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw.

instytucje płatnicze; Europejski Bank Centralny i krajowe banki centralne, jeżeli nie działają w charakterze władz monetarnych lub innych organów publicznych; państwa członkowskie, ich władze regionalne lub lokalne jeżeli nie działają jako organy publiczne oraz „osoby prawne i fizyczne korzystające z wyłączenia na mocy art. 26” (art. 1 ust. 1). Szczególnie istotne z punktu widzenia ochrony konsumenta jest ustanowienie nowej kategorii podmiotów mogących działać jako dostawcy – instytucji płatniczych, co powinno przyczynić się do zwiększenia konkurencyjności wspólnotowych usług płatniczych.

Zakres przedmiotowy dyrektywy 2007/64/WE obejmuje usługi płatnicze świadczone w WE, jeżeli zarówno dostawca usług płatniczych płatnika oraz dostawca usług płatniczych odbiorcy lub jedyny dostawca znajdują się na tym obszarze (art. 2). Ustawodawca europejski precyzuje, że chodzi o usługi świadczone na obszarze WE w euro lub innych walutach państw członkowskich, wyłączając z ich zakresu transakcje gotówkowe i czekowe oraz usługi pomiędzy dostawcami usług płatniczych na ich własny rachunek.

#### 3.2.2.3.2. Podstawowe prawa konsumenta

Jednymi z najistotniejszych z punktu widzenia sytuacji konsumenta transgranicznych usług płatniczych uregulowań dyrektywy 2007/64/WE są: prawo do informacji; prawa w zakresie czasu wykonania transakcji; prawa odnośnie niewykonanych, nieprawidłowo wykonanych lub nieautoryzowanych transakcji płatniczych; prawa w zakresie rozpatrywania sporów, wnoszenia skarg oraz procedur odszkodowawczych, omówione poniżej.

##### a) Prawo do informacji

Najbardziej rozbudowanym obowiązkiem dostawców w dyrektywie 2007/64/WE na jest udzielanie konsumentom informacji, potrzebnych do porównywania ofert na Rynku Wewnętrznym, świadomego zawierania umów i kontroli ich realizacji. Został on uregulowany w Tytule III „Przejrzystość warunków i wymogów w zakresie informowania w odniesieniu do usług płatniczych”. Jest jednolicie sformułowany dla wszystkich dostawców niezależnie od ich państwa macierzystego w ramach UE i rodzaju. Ma to na celu zapewnienie podawania m. in. konsumentom standardowych, a zarazem niezbędnych i wystarczających danych związanych z umową. Dyrektywa 2007/64/WE wprowadza *expressis verbis* zakaz

stosowania przez państwa członkowskie innych obowiązków informacyjnych ponad te, które zostały w niej przewidziane. Jest to przejawem ochrony klientów usług transgranicznych w ramach zasady harmonizacji maksymalnej. Ponadto konsument nie może całkowicie ani częściowo zwolnić dostawcy usług płatniczych ze spełnienia tych wymogów, zrzekając się prawa do informacji (art. 30 *a contrario*). Dostawca nie może natomiast żądać od konsumenta opłat za przekazywanie wymaganych dyrektywie 2007/64/WE informacji, chyba że na jego życzenie są one dostarczane z większą częstotliwością lub za pomocą środków innych niż przewidziane w umowie. W takich przypadkach, a także kiedy udzielane są dodatkowe informacje dostawca usług płatniczych może pobierać opłaty nie wyższe niż koszty faktycznie poniesione w związku z ich udzieleniem (art. 32). Określenie, na której ze stron spoczywa ciężar dowodu udzielenia informacji, zostało przyznane państwom członkowskim, co stanowi jak się wydaje niewskazane odstępstwo od zasady harmonizacji maksymalnej. Natomiast odstępstwo od wymogu udzielania informacji przewidzianych w Tytule III możliwe jest w przypadku instrumentów przeznaczonych do dokonywania płatności obejmujących niskie kwoty oraz pieniądza elektronicznego<sup>90</sup>.

W Tytule III obowiązki informacyjne podzielone zostały na odnoszące się do pojedynczych transakcji płatniczych oraz wykonywane w związku z umową ramową przewidującą większą ich liczbę (w tym indywidualne transakcje w zakresie umowy ramowej). Podział ten wynika z odmiennego sposobu zawierania i wykonywania umów ramowych oraz ich większej powszechności i większego znaczenia pod względem gospodarczym. Z tych względów zastosowane zostały do nich bardziej złożone obowiązki informacyjne. Obie kategorie obowiązków omówione zostały poniżej.

- Prawo do informacji w zakresie pojedynczych transakcji płatniczych nieobjętych umową ramową

W przypadku pojedynczych transakcji płatniczych nieobjętych umową ramową ich dostawca zobowiązany jest do podawania z własnej inicjatywy jedynie ograniczonej liczby informacji. Zazwyczaj bowiem płatnik bywa obecny w trakcie

---

<sup>90</sup> Są to instrumenty dotyczące indywidualnych transakcji płatniczych na sumę nie wyższą od trzydziestu euro lub o limicie wydatków do stu pięćdziesięciu euro albo służące do przechowywania środków w kwocie do stu pięćdziesięciu euro (art. 34).

wydawania zlecenia płatniczego. Istnieje więc możliwość uzyskiwania przez niego informacji ustnie lub na przykład za pomocą tablicy ogłoszeń znajdującej się w miejscu świadczenia usług. Zatem nie ma konieczności przekazywania informacji zawsze na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Dostawca powinien jednak w takim przypadku poinformować płatnika, gdzie znajdzie on szczegółowe dane o dokonywaniu przedmiotowych transakcji (np. adres strony internetowej). Jeżeli płatnik jest konsumentem, powinien mieć prawo uzyskania na życzenie najważniejszych informacji na papierze lub na innym trwałym nośniku ( pkt 25 preambuły).

Dostawca ma obowiązek dostarczenia lub udostępnienia konsumentowi przed wykonaniem transakcji: informacji lub unikatowego identyfikatora, które powinny zostać podane przez użytkownika w celu prawidłowego wykonania transakcji; maksymalnego czasu wykonania transakcji oraz jej całkowitej ceny z uwzględnieniem w określonych sytuacjach kwot wszelkich opłat; a ponadto kursu walutowego stosowanego do transakcji (art. 37). Powinny być one przekazane w sposób „łatwy i dostępny” przed związaniem użytkownika umową lub ofertą (art. 36 ust. 1). Jeżeli konsument będzie o to wnioskował, należy dostarczyć mu powyższe informacje na papierze lub innym trwałym nośniku informacji. Zgodnie z pkt 24 preambuły możliwe jest zastosowanie takich nośników informacji jak „wydruki z drukarek wyciągów, dyskietki, płyty CD-ROM, DVD i twarde dyski komputerów osobistych, które umożliwiają przechowywanie poczty elektronicznej, oraz strony internetowe, o ile strony takie umożliwiają dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Nie bez znaczenia jest sposób sformułowania informacji. Muszą być one zrozumiałe, przygotowane w transparentnej i czytelnej formie, a ponadto w uzgodnionym przez strony języku, gdy brak takiego uzgodnienia w języku urzędowym państwa członkowskiego, w którym usługa jest oferowana (art. 36 ust.1). Transparentność i zrozumiałość ma znaczenie szczególnie z punktu widzenia ochrony klientów transakcji transgranicznych.

Natomiast po dokonaniu transakcji dostawca usług płatniczych zobowiązany jest dostarczyć lub udostępnić płatnikowi informacje umożliwiające jej identyfikację oraz, w wyznaczonych przypadkach, określone informacje odnośnie odbiorcy;

ponadto dane dotyczące kwoty transakcji płatniczej oraz wszelkich opłat należnych od płatnika za jej wykonanie, a także datę otrzymania zlecenia płatniczego (art. 38). Poza tym wspomnieć należy o obowiązkach informacyjnych dostawcy w stosunku do odbiorcy wskazanych w art. 39. Polegają one na dostarczeniu lub udostępnieniu bezpośrednio po dokonaniu transakcji danych umożliwiających identyfikację transakcji płatniczej (oraz w określonych sytuacjach płatnika), a ponadto innych informacji przekazanych wraz z transakcją płatniczą oraz dotyczących jej kwoty, a także kwoty wszelkich opłat należnych od odbiorcy z tytułu transakcji i związanych z nimi danych analogicznych do przekazywanych płatnikowi.

- Prawo do informacji w zakresie umowy ramowej o usługi płatnicze

Z umową ramową, w zakresie której dokonywane są transakcje płatnicze (np. rachunku płatniczego) wiążą się bardziej wszechstronne obowiązki informacyjne dla dostawcy niż z pojedynczymi transakcjami dokonywanymi poza nią. Pierwsza różnica polega na tym, że informacje wstępne powinny być udzielane z inicjatywy dostawcy na papierze lub na innych trwałych nośnikach informacji (lecz kolejne informacje o poszczególnych transakcjach dokonywanych w zakresie umowy ramowej mogą być udzielane w inny uzgodniony przez strony sposób, np. *on-line*). Zostały one podzielone na sześć kategorii (art. 42):

- odnoszące się do dostawcy usług płatniczych: m.in. jego nazwisko; adres siedziby; w stosownych przypadkach adres agenta lub oddziału mającego siedzibę w państwie członkowskim, w którym usługa jest oferowana; dane dotyczące organów nadzorczych wobec dostawcy;

- dotyczące korzystania z usługi płatniczej: m.in. opis jej najważniejszych cech; wyszczególnienie informacji lub podanie unikatowego identyfikatora, które powinny zostać dostarczone przez użytkownika usług płatniczych w celu prawidłowego wykonania zlecenia; a także maksymalny czas jej wykonania;

- określające cenę usługi, w tym wszelkie związane z nią opłaty, stopy procentowe, kursy walutowe;

- odnoszące się do komunikowania się między stronami: sposób i częstotliwość dostarczania lub udostępniania informacji, język umowy ramowej oraz język używany do późniejszych kontaktów pomiędzy stronami; czy też środki komunikowania się (m. in. wymogi techniczne dla sprzętu użytkownika jeśli będzie on używany do komunikacji);

- dotyczące środków ochronnych oraz naprawczych przysługujących użytkownikowi; przede wszystkim opis tych środków; warunki zablokowania przez dostawcę instrumentu płatniczego, jeżeli zostało to zastrzeżone; odpowiedzialność płatnika za nieuprawnione transakcje w tym odpowiedzialność kwotowa; sposób i termin informowania dostawcy nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcjach oraz odpowiedzialność dostawcy w takim przypadku;

- odnoszące się do zmian oraz wypowiedzenia umowy; o ile tak uzgodniono, prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec zmian, które w przypadku jego niewykorzystania może zgłosić; okres obowiązywania umowy, prawo konsumenta do jej wypowiedzenia, prawo właściwe dla umowy oraz właściwość sądu; procedury odszkodowawcze (w tym pozasądowe) oraz procedury wnoszenia skarg.

Co do formy oraz języka informacji obowiązują te same wymogi jak w przypadku transakcji nieobjętych umową ramową.

Ustawodawca europejski przewiduje ponadto dodatkowe wymogi informacyjne w sytuacji zmiany warunków umowy ramowej (art. 44). Dostawca powinien poinformować użytkownika o zmianach co najmniej dwa miesiące przed proponowanym terminem ich wprowadzenia. Natomiast zmiany stóp procentowych lub kursów walutowych może on wprowadzać bez uprzedzenia, a w dodatku „bezzwłocznie”, jednak tylko przy spełnieniu poniższych warunków: po pierwsze jeżeli takie ustalenie zawarte jest w umowie ramowej, po drugie podstawą takich zmian powinny być referencyjne stopy procentowe lub referencyjne kursy walutowe uzgodnione w umowie ramowej. A zatem konsument na wprowadzenie i zakres takich zmian musi wcześniej wyrazić zgodę. Dostawca powinien poinformować konsumenta o zmianie „przy najbliższej okazji” w formie identycznej jaka została przewidziana dla informacji wstępnych. Strony mogą jednak uzgodnić inną częstotliwość lub sposób informowania konsumenta o zmianie stóp procentowych lub kursów walutowych. Zaznaczyć należy ponadto, iż tego typu zmian korzystniejszych dla konsumenta dostawca może również dokonywać bez uprzedzenia. Gwarancją ochrony konsumentkiej jest obowiązek wprowadzania i obliczania zmian stóp procentowych lub kursów walutowych w sposób neutralny oraz niedyskryminujący, co ma szczególne znaczenie dla użytkowników usług transgranicznych.

Kolejne przepisy chroniące konsumenta w omawianym zakresie związane są z możliwością wypowiedzenia przez niego umowy ramowej w dowolnym czasie, z wyjątkiem sytuacji, gdy strony uzgodniły okres wypowiedzenia (art. 45). Może on trwać maksymalnie miesiąc. Dyrektywa 2007/64/WE zakazuje pobierania opłat za wypowiedzenie, jeżeli umowa zawarta została na co najmniej dwanaście miesięcy lub czas nieokreślony i obowiązywała przez co najmniej dwanaście miesięcy. Jeżeli natomiast pobieranie opłat za wypowiedzenie jest możliwe nie powinny być one większe niż związane z nim koszty. Poza tym użytkownik dokonuje ich proporcjonalnie aż do wypowiedzenia umowy. Dyrektywa 2007/64/WE przyznaje państwom członkowskim prawo wprowadzania przepisów bardziej korzystnych dla użytkowników w zakresie wypowiedzenia.

Poza informacjami odnoszącymi się do umowy ramowej jako całości ustawodawca europejski przewidział szczególne obowiązki dostawcy odnoszące się do każdej pojedynczej transakcji dokonywanej w zakresie tej umowy. Przed dokonaniem transakcji, dostawca zobowiązany jest dostarczyć zlecającemu płatnikowi szczegółowe informacje odnośnie maksymalnego terminu wykonania oraz ceny (w określonych przypadkach z wyszczególnieniem kwot wszelkich opłat). Jednak zobowiązanie to tworzy się na wniosek Konsumenta (art. 46). Natomiast, gdy rachunek płatnika zostaje obciążony kwotą transakcji dostawca powinien dostarczyć mu (bez zbędnej zwłoki i formie przewidzianej dla informacji wstępnych przed zawarciem umowy ramowej): dane umożliwiające identyfikację transakcji oraz w określonych sytuacjach odbiorcy; kwotę transakcji w określonej walucie oraz innych opłat związanych z transakcją; a ponadto kurs walutowy; datę waluty stosowaną przy obciążeniu rachunku oraz datę otrzymania zlecenia. Strony mogą poza tym przewidzieć w umowie ramowej, że powyższe informacje będą udostępniane lub dostarczane płatnikowi co najmniej raz na miesiąc; w ustalony z góry sposób, który umożliwi ich przechowywanie, a ponadto odtwarzanie w niezmienionej postaci (art. 47). Państwa członkowskie mogą zobowiązać dostawców do przekazywania powyższych informacji bezpłatnie, raz w miesiącu, w formie papierowej. Podobną regulację państwa członkowskie wprowadzić mogą odnośnie dostarczanych odbiorcom informacji wymienionych poniżej.

Dyrektywa 2007/64/WE gwarantuje prawo do uzyskania bez zbędnej zwłoki informacji w zakresie omawianych transakcji również ich odbiorcom (art. 48).

Są to dane pozwalające na identyfikację transakcji oraz w określonych sytuacjach płatnika, ponadto w wyszczególnionych sytuacjach inne informacje przekazane wraz z transakcją płatniczą; kwota transakcji płatniczej w walucie, w której uznawany jest rachunek płatniczy odbiorcy oraz kwota wszelkich opłat powiązanych z transakcją; poza tym kurs walutowy stosowany w transakcji; a także kwota transakcji istniejąca przed przeliczeniem walut i data waluty, która zastosowana została przy uznaniu rachunku.

*b) Prawa w zakresie czasu wykonania transakcji*

Konsumenci UE uzyskali na mocy dyrektywy 2007/64/WE prawo do realizacji transakcji, z którą nie jest związana konwersja waluty w ciągu trzech dni roboczych (zasada D+3). Czas ten powinien we wszystkich krajach UE ulec skróceniu do jednego dnia roboczego (zasada D+1) do 1 stycznia 2012 r. Regulacja ta ma na celu przyspieszenie obrotu na rynku usług płatniczych. Ponadto zapobiegać powinna przetrzymywaniu środków pieniężnych konsumenta, jeżeli nie jest to konieczne do wykonania transakcji<sup>91</sup> (art. 69).

*c) Prawa odnośnie niewykonanych, nieprawidłowo wykonanych lub nieautoryzowanych transakcji płatniczych*

W dyrektywie 2007/64/WE przewidziano odpowiedzialność dostawcy usług płatniczych zleceniodawcy za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie transakcji. Dzięki temu rozwiązaniu konsumenci będą mogli kierować swe roszczenia do konkretnego podmiotu, unikając w powyższej sytuacji odsyłania do poszczególnych dostawców<sup>92</sup>. Konsument ma prawo odzyskania bez zbędnej zwłoki kwoty tej transakcji i przywrócenia rachunku do takiego stanu, jakby nie została ona dokonana. Dostawca ponosi również w takiej sytuacji odpowiedzialność za wszelkie opłaty oraz odsetki, obciążające konsumenta z tytułu niewykonania lub wadliwego jej wykonania transakcji (art. 75). Ponadto w przypadku nieprawidłowo wykonanych transakcji, a także transakcji nieautoryzowanych konsument ma prawo do ich korekty na podstawie zgłoszenia dokonanego dostawcy

---

<sup>91</sup>Stanowisko M. Sawickiej, radcy ministra z Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego Ministerstwa Finansów; [http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis\\_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki](http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki).

bez zbędnej zwłoki, w terminie do trzynastu miesięcy od dnia obciążenia rachunku. Termin ten może być dłuższy, jeżeli dostawca nie wypełnił obowiązków informacyjnych wobec konsumenta w odniesieniu do tej transakcji.

Jeżeli nieautoryzowana transakcja płatnicza nie została dokonana w związku z nieuczciwymi zamiarami konsumenta, czy też rażącym lub celowym zaniedbaniem obowiązków, lecz na skutek utraty lub kradzieży jego instrumentu płatniczego lub niemożności uchronienia jego zabezpieczeń, konsument pokrywa straty z tego tytułu tylko do wysokości stu pięćdziesięciu euro (art. 61 ust. 1 i 2). Od chwili poinformowania dostawcy lub podmiotu przez niego wskazanego o utracie, kradzieży, sprzeniewierzeniu lub nieuprawnionym użyciu instrumentu płatniczego konsument nie odpowiada za kolejne straty.

*d) Prawa w zakresie rozpatrywania sporów, wnoszenia skarg oraz procedur odszkodowawczych*

Poza zagwarantowaniem konsumentom prawa do sądowego rozpatrywania sporów z dostawcami i sądowych procedur odszkodowawczych ustawodawcy krajowi zobowiązani zostali do zapewnienia metod pozasądowych w tym zakresie, co wpisuje się w politykę UE, której rezultatem jest powstanie między innymi sieci FIN-NET (sieci organizacji doradzających konsumentom w zakresie alternatywnego rozwiązywania sporów transgranicznych wynikłych z umów o usługi finansowe). Konsumentom, inne zainteresowane strony, a także organizacje konsumenckie powinni mieć prawo do składania skarg na dostawcę do krajowego organu skarg odnośnie dokonywanych przez niego naruszeń. Organ ten powinien w odpowiednim czasie udzielać informacji o możliwości pozasądowego ubiegania się o odszkodowanie i procedurach istniejących w tym zakresie, co nie ma wpływu na prawo do sądu (art. 80). Państwa członkowskie zobowiązane zostały do zapewnienia istnienia "odpowiednich i skutecznych" pozasądowych organów rozpatrujących skargi odszkodowawcze. W zakresie sporów transgranicznych niezbędna jest współpraca tego typu organów na poziomie międzykrajowym (art. 83).

---

<sup>92</sup> *Ibidem.*

### 3.2.2.3.3. Uregulowania nadzorcze wobec dostawców usług płatniczych a prawa konsumenta

Przepisy dyrektywy 2007/64/WE odnoszące się nadzoru nad dostawcami usług płatniczych pełnią istotną rolę w zakresie sytuacji ekonomicznej i prawnej konsumentów. Efekt przedmiotowych regulacji to z jednej strony zniesienie barier wejścia na rynek, co będzie skutkowało zwiększeniem konkurencji, a co za tym idzie wprowadzania bardziej innowacyjnych produktów płatniczych o wyższej jakości i niższej cenie. Z drugiej zaś strony będzie to sposób na wykluczenie z Rynku Wewnętrznego podmiotów, które usługi te świadczą bez jakiegokolwiek kontroli<sup>93</sup>. Dyrektywa 2007/64/WE stanowi wypełnienie luki prawnej w zakresie działalności dostawców nie mogących przyjmować depozytów, ani wydawać pieniądza elektronicznego, świadczących usługi na przykład za pomocą Internetu lub telefonu komórkowego<sup>94</sup>. Przede wszystkim ujednotolica ona zasady ich zakładania i funkcjonowania na obszarze WE. Ponadto w przedmiotowej regulacji zawarte zostały przepisy ostrożnościowe i nadzorcze, których efektem powinno być zmniejszenie ryzyka ponoszonego przez konsumentów.

### 3.2.2.4. Wnioski

Prawa konsumenta usług płatniczych zagwarantowane w dyrektywie 2007/64/WE spełnić powinny ważną rolę w ujednoceniu zasad funkcjonowania rynku usług płatniczych w UE i realizacji SEPA. Ich regulacja odpowiada wyzwaniom nowoczesnej gospodarki, w której codziennością jest dokonywanie opłat przez Internet, czy też używanie kart płatniczych. W wielu aspektach regulacja ta szczególnie skupia się na prawach konsumenta usług transgranicznych. Wydaje się, że nowoczesne rozwiązania w powyższym zakresie dotyczące m. in. prawa do informacji (niwelującego rozbieżności krajowe co do jej treści i formy; chociażby barierę językową), prawa dokonania transakcji w odpowiednim czasie (niepozwalające na nieuzasadnione przetrzymywanie środków finansowych konsumentów); gwarancji prokonsumenckich stosowanych w przypadku nieprawidłowości w dokonywaniu płatności; prawa dostępu do sądowych i pozasądowych procedur rozpatrywania sporów i procedur odszkodowawczych

---

<sup>93</sup> P. Widawski, wypowiedź w: *Dyrektywa w sprawie usług płatniczych (PSD): Koniec ery gotówki?*  
[http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis\\_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki](http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki).

(w tym regulujące współpracę międzykrajową w tym zakresie) itd. będą stanowiły dla europejskich konsumentów znaczne usprawnienie systemowe i zachęcą ich do częstszego dokonywania elektronicznych płatności nie tylko na poziomie lokalnym. Pozytywnie ocenić należy zastosowanie zasady harmonizacji maksymalnej do omówionych przepisów. Nie napotyka ono na znaczne wyjątki, co sprawi, że w regulacjach krajowych nie pojawią się znaczne rozbieżności. Na sytuację konsumenta usług transgranicznych korzystnie wpłynąć powinno też otwarcie rynku dla konkurencji przy jednoczesnych wymogach ostrożnościowych zastosowanych dla bezpieczeństwa użytkowników usług płatniczych.

### 3.2.3. Usługi finansowe świadczone na odległość

#### 3.2.3.1. Dyrektywa 2002/65/WE

Wspólnotowe regulacje prawne dotyczące usług finansowych świadczonych na odległość odnoszą się zarówno do omówionych powyżej usług kredytowych oraz płatniczych, jak i pozostałych usług wymienionych w podrozdziale 2.2.1. niniejszej pracy (na podstawie art. 2 lit. b dyrektywy 2002/65/WE). Znajdują one zastosowanie w przypadku, gdy kontrahenci w trakcie zawierania umowy nie znajdowali się w tym samym miejscu. Z taką sytuacją mamy do czynienia na przykład, jeżeli usługa zamawiana jest pocztą, za pomocą telefonu lub Internetu. Niematerialny charakter usług finansowych z jednej strony oraz globalizacja i stały rozwój nowych technologii (w tym środków porozumiewania się na odległość) z drugiej, sprzyjać muszą popularyzacji zawierania umów w ten sposób, zwłaszcza w przypadku usług transgranicznych. Usuwanie barier tworzonych przez poszczególne rynki krajowe oraz tworzenie jednolitych ram wspólnotowych w zakresie przedmiotowych zobowiązań skutkować powinno bardziej skuteczną integracją Rynku Wewnętrznego.

Podmiotami wymagającymi szczególnej uwagi ze strony ustawodawstwa unijnego w zakresie usług finansowych świadczonych na odległość są konsumenci. Pomijając wykazane na przykładzie dyrektyw 2008/48/WE oraz 2007/64/WE trudności związane z samą istotą usług finansowych, skutkujące silniejszą pozycją rynkową przedsiębiorcy i znacznym ryzykiem ekonomicznym ponoszonym przez

---

<sup>94</sup> R. Kaszubski, P. Widawski op.cit., s. 21.

konsumentów, w przypadku usług świadczonych na odległość czynnikiem zwiększającym to ryzyko jest sama forma zawierania umów. Poza niewątpliwymi zaletami korzystania z usług świadczonych na odległość (przede wszystkim z bogactwa ofert usługodawców z całej UE w szybkim czasie) konsumenci mają bowiem do czynienia ze znacznymi ograniczeniami i niepewnością prawną. Dotyczy to na przykład negocjowania warunków kontraktowych, które jest w takich przypadkach znacznie utrudnione ze względu na masowe stosowanie wzorców umów, których skonsultowanie z powodu braku fizycznej obecności drugiej strony bywa niemożliwe. Z tej samej przyczyny konsument nie ma często możliwości należytego zapoznania się z umową, nie wspominając o trudnościach z ustaleniem autentycznej tożsamości i siedziby usługodawcy. Ponadto rozwój nowoczesnych technologii, zwłaszcza Internetu wiązać się może z kolejnymi nadużyciami wobec konsumentów, na przykład natarczywą działalnością marketingową, poczuciem anonimowości usługodawców wobec kontrahentów, nieprzemyślanymi decyzjami podejmowanymi często przypadkowo „przez jedno kliknięcie myszki”, trudnością oceny skutków prawnych takich umów i znalezienia prawa właściwego w ich zakresie<sup>95</sup>.

Aktem prawa wspólnotowego regulującym kwestie związane z sytuacją prawną konsumenta usług finansowych świadczonych na odległość jest przede wszystkim dyrektywa 2002/65/WE. Natomiast odnośnie handlu elektronicznego wymienić należy ponadto dyrektywę 2000/31/WE o handlu elektronicznym.

Dyrektywa 2002/65 wypełnia lukę prawną istniejącą po wejściu w życie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 97/7/WE o ochronie konsumenta w umowach zawieranych na odległość<sup>96</sup>, z której zakresu wyłączone zostały usługi finansowe. Podobnie jak dyrektywy dotyczące kredytów konsumpcyjnych stanowi regulację typowo konsumencką. Oparta została na zasadzie harmonizacji maksymalnej, na co wskazuje punkt 13 preambuły, a także - jak zauważa W. Springer - brak umieszczenia w niej unormowania porównywalnego do art. 14 dyrektywy 97/7/WE<sup>97</sup>. Wyjątkiem od tej zasady są wyraźnie wskazane przepisy, w zakresie których państwa członkowskie mogły zastosować bardziej prokonsumenckie rozwiązania prawne. Wprowadzenie zasady harmonizacji

---

<sup>95</sup> P.Kukuryk, *Cywilnoprawna ochrona konsument usług finansowych w umowach zawieranych na odległość* [w] B. Gnela, *Ochrona konsumenta...*, s. 113-114.

<sup>96</sup> OJ L 271 z 9.10.2002 r. s. 16.

maksymalnej uznać należy za przełomowe jak na pierwsze lata XXI w. rozwiązanie polityki konsumenckiej UE, wyraźnie ukierunkowane na ochronę konsumenta transgranicznych usług finansowych. Jednak mimo upływu ponad pięciu lat od zakończenia procesu implementacji dyrektywy 2002/65/WE, usługi finansowe świadczone transgranicznie na odległość nie są zbyt popularne na rynku *consumer finance*. Zwykle usługodawcami są filie lub oddziały podmiotów zagranicznych w kraju macierzystym usługobiorcy, a nie podmioty świadczące usługi bezpośrednio z innego państwa członkowskiego<sup>98</sup>. W niniejszej części pracy podjęto próbę rozważenia, czy brak popytu na tego typu usługi wynika z niewystarczających gwarancji prawnych dla konsumentów. Analiza dyrektywy 2002/65/WE ustanawiająca zbliżone zasady protekcyjne we wszystkich krajach UE; w ramach prawa do informacji, odstąpienia od umowy, uregulowań odnoszących się do usług niezamówionych, czy też nieuprawnionego użycia karty płatniczej; wskazuje, że są to gwarancje o wysokim standardzie. Z drugiej strony utrudnieniem dla konsumentów usług tranansgranicznych są wyjątki od zasady harmonizacji maksymalnej.

#### 3.2.3.1.1. Zakres obowiązywania

Zakresem podmiotowym dyrektywy 2002/65/WE objęte są z jednej strony podmioty wymagające ochrony prawnej - czyli konsumenci, z drugiej strony zaś podmioty, na które państwa członkowskie powinny nałożyć określone obowiązki w ramach tej ochrony – przedsiębiorcy. Zatem w zakresie podmiotowym omawiana regulacja korzysta z typowego dla dyrektyw konsumenckich schematu. Definicja legalna konsumenta zawarta w art. 2 lit d stanowi, że jest to „(...) każda osoba fizyczna, która w ramach umów zawieranych na odległość objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, przedsiębiorstwem lub zawodem”. Przedsiębiorca natomiast określany w dyrektywie 2002/65/WE jako dostawca zdefiniowany został w art. 2 lit c, w myśl którego jest to „(...) każda osoba fizyczna lub prawna, prywatna lub publiczna, która ze względów handlowych lub zawodowych jest umownym dostawcą usług objętych umowami zawieranimi na odległość”. Dodatkowo stosowanie omawianej dyrektywy rozciągnięte zostało również na pośredników, w przypadku gdy uczestniczyli w danym etapie obrotu (pkt 19 preambuły).

---

<sup>97</sup> Więcej W. Springer, *Kredyt...*, s. 157.

Zakres przedmiotowy dyrektywy 2002/65/EW obejmuje usługi finansowe wymienione w art. 2 lit. c czyli usługi bankowe, kredytowe, ubezpieczeniowe, emerytalne, inwestycyjne i płatnicze; świadczone na podstawie umowy zawartej „(...)w ramach zorganizowanej sprzedaży na odległość lub systemu świadczenia usług prowadzonego przez dostawcę, który do celów umowy korzysta wyłącznie z jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość włącznie z chwilą zawarcia umowy”. Środki porozumiewania się na odległość zdefiniowane zostały w art. 1 lit. e jako wszelkie środki, „(...) które bez jednoczesnej fizycznej obecności dostawcy i konsumenta mogą być wykorzystywane do sprzedaży na odległość usługi pomiędzy tymi stronami”. Ustawodawca europejski słusznie nie utworzył poza powyższą definicją katalogu ich poszczególnych rodzajów, co uzasadnić należy ciągłym rozwojem nowych technologii mogącym szybko zdezaktualizować tego typu wyliczenie. Dozwolone jest natomiast pomocnicze korzystanie z wymienionych w załączniku nr 1 do dyrektywy 97/7/WE przykładowych środków porozumiewania się na odległość<sup>99</sup>. Wykluczone z zakresu dyrektywy 2002/65/WE zostały usługi finansowe świadczone na odległość okazjonalnie poza specjalnie zorganizowanym do tego celu systemem handlowym.

Zwrócić należy uwagę na wyróżnienie w dyrektywie 2002/65/WE tzw. wstępnej umowy o usługi finansowe świadczone na odległość spośród odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywanych później na jej podstawie. Regulacje omawianej dyrektywy odnoszą się bowiem tylko do umowy wstępnej. Na przykład w przypadku zawieranej na odległość umowy o kartę płatniczą, poza zakresem dyrektywy 2002/65/WE znajdują się poszczególne transakcje płatnicze dokonywane w późniejszym czasie przy użyciu przedmiotowego instrumentu płatniczego. Jeżeli natomiast brak jest umowy wstępnej o świadczenie usług finansowych i gdy zgodnie z art. 1 ust. 2 „(...) kolejne czynności lub wykonywane w czasie odrębne czynności tego samego rodzaju są wykonywane pomiędzy tymi samymi stronami umowy (...)”, wówczas obowiązki informacyjne wiążą dostawcę jedynie w momencie wykonania pierwszej czynności. Jednakże, jeżeli między tymi czynnościami występuje ponad roczna przerwa, są one objęte przepisami dyrektywy 2002/65/WE. Ponadto zaznaczyć należy, że nowe elementy dodawane do wstępnej umowy o świadczenie usług finansowych, na przykład możliwość zastosowania instrumentu płatności

---

<sup>98</sup> W. Springer, *Spoleczna...*, s. 28.

elektronicznej w zakresie istniejącego rachunku bankowego, uznaje się za dodatkową umowę, do której stosować należy dyrektywę 2002/65/WE (pkt 17 preambuły).

#### 3.2.3.1.2. *Podstawowe prawa konsumenta*

Omówionych poniżej praw, zagwarantowanych w ramach zakresu dyrektywy 2002/65/WE konsument nie może się zrzec. Powinny one obowiązywać także w przypadku wyboru jako właściwego dla umowy, prawa kraju spoza UE, jeśli ta umowa pozostaje w ścisłym związku z terytorium choćby jednego państwa członkowskiego (art. 12).

##### a) *Prawo do informacji*

Zawieranie umów z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość nie może być przyczyną nieuzasadnionego zmniejszenia zakresu informacji przeznaczonej dla konsumenta (pkt 21 preambuły). W związku z tym dyrektywa 2002/65/WE nakłada na dostawców już w fazie przedkontraktowej znaczną liczbę obowiązków informacyjnych, mających na celu uzyskanie przez konsumentów zrozumiałych danych o warunkach umownych pozwalających na świadomy wybór najkorzystniejszej oferty.

Konsument powinien otrzymać „w odpowiednim czasie” przed związaniem go ofertą lub umową informacje usystematyzowane na podstawie czterech kategorii (art. 3). Pierwsza z nich zawiera dane służące prawidłowej identyfikacji dostawcy, przede wszystkim o jego tożsamości i głównej działalności; sposobie identyfikacji dostawcy w rejestrze handlowym lub innym rejestrze publicznym, jeżeli podmiot ten w takim rejestrze figuruje; ewentualnie dane dotyczące pośredników i organu nadzorczego dostawcy. Kolejna kategoria informacji odnosi się do indywidualizacji samej usługi. Konsumentowi należy zatem dostarczyć opis jej głównych cech charakterystycznych, informacje dotyczące ceny i sposobu jej obliczania, a także innych kosztów związanych z usługą oraz znajdującego się poza wpływem dostawcy ryzyka wynikającego z wahań na rynku finansowym. Trzeci rodzaj informacji odnosi się do specyfiki samej umowy. Istotne są w tym zakresie dane o prawie, sposobie i skutkach odstąpienia od umowy; prawie właściwym dla jej zawarcia i wykonania;

---

<sup>99</sup> B. Wojno, *Dyrektywa w sprawie świadczenia usług finansowych na odległość*, Głosa nr 3/2004, s. 21.

a ponadto dane o warunkach realizacji warunków umownych oraz dotyczące języka stosowanego w relacjach konsumenta z dostawcą; a także minimalnego okresu trwania umowy, jeżeli jest to umowa o stałe lub okresowe świadczenie usług. Do ostatniej kategorii zaliczyć należy informacje dotyczące procedur odwoławczych oraz gwarancji odszkodowawczych. W tym obszarze mieszczą się dane o pozasądowych mechanizmach reklamacyjnych i odwoławczych, funduszu gwarancyjnym lub innych systemach gwarancyjnych, jeżeli takie istnieją. Poza powyższymi kategoriami wspomnieć należy o dodatkowych przedkontraktowych informacjach wymaganych na podstawie innych przepisów wspólnotowych (na przykład odnośnie handlu elektronicznego wymienionych w dyrektywie 2000/31/WE) i krajowych odnoszących się do usług finansowych.

Termin „odpowiedni czas” dotyczący okresu w jakim dostawca powinien dostarczyć konsumentowi wymienione powyżej informacje nie został w omawianej dyrektywie sprecyzowany. W tym zakresie należy zwrócić uwagę na uregulowania krajowe. W przypadku ich braku logiczne wydaje się wymaganie zagwarantowania konsumentowi takiego czasu, który pozwoli mu na dokładne przeanalizowanie warunków umownych przed podjęciem decyzji o związaniu się ofertą lub o zawarciu umowy. Ponadto Ustawodawca europejski ustanawia regułę przekazywania konsumentowi informacji w sposób jasny i zrozumiały, z wyraźnym zaznaczeniem ich handlowego przeznaczenia. Formę informacji należy dostosować do użytego środka porozumiewania się na odległość, respektując przede wszystkim zasady dobrej wiary w transakcjach handlowych oraz zasady regulujące ochronę osób, które nie są zdolne do wyrażenia zgody, na przykład nieletnich (art. 3 ust 2). Regulację tę należy rozpatrywać w szerszym kontekście, na przykład w zestawieniu z przepisami o reklamie wprowadzającej w błąd<sup>100</sup>. Dodatkowo dostawca zobowiązany jest dostarczyć konsumentowi te informacje jak i wszystkie pozostałe warunki umowy na papierze lub innym trwałym nośniku informacji zanim konsument zostanie związany umową lub ofertą. Wyjątkiem od stosowania powyższego przepisu jest przypadek, gdy umowę zawiera się na życzenie konsumenta za pomocą środka porozumiewania się na odległość, który nie pozwala na ich dostarczenie przed zawarciem umowy. Wówczas dostawca ma obowiązek uczynić to natychmiast po jej zawarciu. Trwały nośnik informacji to zaś zgodnie z art. 2 lit f „każdy instrument

---

<sup>100</sup> W. Springer, *Kredyt...*, s. 157.

pozwalający konsumentowi na przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego w sposób dostępny do przyszłego korzystania przez okres czasu odpowiedni do celów informacji i który pozwala na niezmienione odtworzenie przechowywanej informacji”. W punkcie 20 preambuły wyliczone zostały przykładowo w tym zakresie: dyskietki, płyty CD-ROM i DVD, a także twardy dysk komputera konsumenta, na którym przechowywana jest poczta elektroniczna. Nie mieszczą się w ich zakresie strony internetowe, chyba że spełniają wszystkie przesłanki definicji trwałego nośnika informacji.

Obowiązki informacyjne w fazie przedkontraktowej ulegają modyfikacji w przypadku nawiązania kontaktu telefonicznego. Inicjujący go dostawca powinien na początku podać konsumentowi swoją tożsamość oraz zaznaczyć, że rozmowa związana będzie z celem handlowym. Tylko za wyraźną zgodą konsumenta dostawca ma prawo ograniczać treść przekazywanych informacji do wymienionych w art. 3 ust. 3 (to rozwiązanie prawne uzasadnione kompleksowością usług finansowych). Ponadto dostawca zobowiązany jest oznajmiać konsumentowi, że może on uzyskać pełną informację na żądanie.

Charakterystycznym zjawiskiem dla przedkontraktowych obowiązków informacyjnych zawartych w dyrektywie 2002/65/WE jest ograniczenie zasady harmonizacji maksymalnej wyrażone w art. 4. ust. 2. Na jego mocy państwa członkowskie mogą utrzymywać lub wprowadzać bardziej rygorystyczne przepisy prokonsumenckie niż ustanowione na poziomie wspólnotowym. Zasada ta złagodzona została poprzez nałożenie na KE obowiązku zebrania od państw członkowskich danych dotyczących tych odmiennych przepisów oraz udostępnianie ich „w celu stworzenia wysokiego poziomu przejrzystości” zarówno konsumentom jak i dostawcom. Pomimo to przedmiotowe ograniczenie krytykowane jest jako regulacja pozwalająca na pozostawanie w krajowych porządkach prawnych znacznych rozbieżności, negatywnie wpływających na sytuację tych podmiotów w kontekście transgranicznym. Znacznie utrudnia bowiem zorientowanie się jakie prawa przedkontraktowe przysługują konsumentom w poszczególnych krajach UE, a tym samym wzmacnia ich nieufność wobec usług transgranicznych. Podobne utrudnienie dotyczy dostawców świadczących transgranicznie usługi finansowe na odległość. Zwiększeniu w tym zakresie ulec muszą ponoszone przez nich koszty transakcyjne zwłaszcza związane z obsługą prawną. To skutkuje mniejszą liczbą

ofert dostępnych na rynku *consumer finance*, a także ich wysoką ceną<sup>101</sup>. A zatem takie rozwiązanie legislacyjne wbrew zamierzeniom nie przyczynia się do integracji rynków finansowych oraz polepszenia sytuacji konsumenta w UE.

Poza omówieniem stadium przedkontraktowego, wspomnieć należy, że w każdym momencie w trakcie trwania umowy dostawca ma obowiązek dostarczenia konsumentowi na jego życzenie warunków umowy sporządzonych na piśmie. Dodatkowo konsument jest uprawniony do zmiany stosowanego środka porozumiewania się na odległość, poza sytuacją gdy jest to sprzeczne z umową lub charakterem świadczonej usługi (art. 5 ust 3).

Uchybienie obowiązkowi informacyjnym przewidzianym przez dyrektywę 2002/65/WE zarówno w fazie przedkontraktowej jak i w trakcie obowiązywania umowy, podlega sankcji ustanowionej przez państwa członkowskie (art. 11). Ciężar dowodu, w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych, spoczywać powinien na dostawcy. Szczegółowe uregulowania w tym zakresie należą do dyspozycji ustawodawstw krajowych. Jak stanowi art. 15 ust. 2, przeniesienie ciężaru dowodowego w całość lub w części na konsumenta stanowi klauzulę abuzywną.

#### *b) Prawo odstąpienia od umowy*

Kolejnym standardowym dla dyrektyw konsumenckich uprzywilejowaniem konsumenta zagwarantowanym w dyrektywie 2002/65/WE jest prawo do odstąpienia umowy bez podawania przyczyn i bez sankcji. Jego wykonanie następuje poprzez oświadczenie woli złożone dostawcy zgodnie z praktycznymi instrukcjami zawartymi w umowie. Obowiązuje ono przez czternaście dni kalendarzowych liczonych od zawarcia umowy lub doręczenia konsumentowi jej warunków na trwałym nośniku informacji, w zależności od tego, które z tych zdarzeń jest późniejsze. W przypadku umów o ubezpieczenie na życie, a także indywidualnych umów emerytalnych termin ten został przesunięty do trzydziestu dni kalendarzowych. Ponadto państwom członkowskim przyznano możliwość wprowadzenia w trakcie trwania *tempus ad deliberandum* zawieszenia wykonania umów inwestycyjnych. Termin złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy uznaje się za dochowany, jeżeli przed jego upływem dostawcy zostało wysłane powiadomienie pisemne lub z zastosowaniem innego trwałego nośnika informacji dostępnego odbiorcy.

---

<sup>101</sup> F. Grzegorzcyk, *Implementacja dyrektywy 2002/65/WE do krajowych porządków prawnych* [w:] B. Gnela,

Gdy konsument odstąpi od umowy zgodnie z powyższymi warunkami, dostawca jest uprawniony wyłącznie do otrzymania świadczenia za usługi wykonane zgodnie z umową do tego czasu (art. 7 ust.1). Ustawodawca europejski precyzuje, że świadczenie to powinno być proporcjonalne do zakresu dostarczonej już usługi w porównaniu z całym zakresem umowy, a ponadto nie może stanowić ono takiego obciążenia dla konsumenta, które mogłoby być postrzegane w kategoriach sankcji. W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia przepisy krajowe mogą zwolnić konsumenta od jakichkolwiek opłat na rzecz dostawcy, co stanowi kolejny przykład ograniczenia zasady harmonizacji maksymalnej.

Prawo odstąpienia od umowy nie znajduje zastosowania w przypadkach wymienionych w art. 6 ust 2.:

- umów, których cena zmieniać się może z powodu fluktuacji rynkowych niezależnych od dostawcy mogących pojawić się w okresie przyznanym na skorzystanie z prawa do odstąpienia (na przykład związanych z wymianą walut, instrumentami rynku pieniężnego, czy zbywalnymi papierami wartościowymi)
- umów ubezpieczeniowych zawartych na czas krótszy niż miesiąc;
- umów wykonanych na wyraźne życzenie konsumenta przed skorzystaniem przez niego z prawa odstąpienia.

Możliwość stosowania kolejnych wyłączeń przewiduje ust. 3 omawianego artykułu. Leżą one w gestii państw członkowskich w zakresie kredytów pierwotnie służyć mających nabyciu własności nieruchomości gruntowych lub budynków, renowacji lub modernizacji budynków; w zakresie kredytów zabezpieczonych hipoteką na nieruchomości lub prawem związanym z nieruchomością; a ponadto deklaracji złożonych przez konsumenta korzystającego z usług urzędnika. Przedmiotowy przepis stanowi kolejne ograniczenie zasady harmonizacji maksymalnej. Ponownie dla jego złagodzenia nałożono na KE obowiązek zebrania od państw członkowskich informacji odnośnie modyfikacji krajowych oraz udostępnienia ich konsumentom i dostawcom na podstawie wniosku. Mimo tego krytykowany jest przez część doktryny<sup>102</sup>. Na jego gruncie powstawać bowiem mogą znaczne rozbieżności w ustawodawstwach krajowych, czego konsekwencje nie są spójne z podstawowymi celami dyrektywy 2002/65/WE; zwłaszcza ochroną prawną konsumenta usług transgranicznych.

---

op.cit. s. 93.

### c) *Ochrona prawna przed niezamówionymi usługami i niechcianymi wiadomościami*

Kolejne regulacje prokonsumenckie przewidziane w dyrektywie 2002/65/WE dotyczą marketingu bezpośredniego, prowadzonego coraz częściej na odległość (np za pomocą telefonu, faksu, poczty elektronicznej itd.); użytecznego zwłaszcza w przypadku usług transgranicznych. Ustawodawca europejski zdecydował się na ochronę konsumenta przed otrzymywaniem tą drogą niechcianych wiadomości oraz niezamówionych usług.

Wiadomości mogą być przekazywane za pomocą „automatycznych urządzeń wywołujących bez ludzkiej ingerencji” (*voice-mail-system*) lub faksu tylko jeżeli konsument wyraził na to uprzednią zgodę. Jest to tak zwany model ochrony *opt-in*<sup>103</sup>. Inne środki pozwalające na indywidualne porozumiewanie się na odległość stosowane w powyższym celu, są zależnie od woli poszczególnych państw członkowskich dozwolone, jeżeli konsument się na nie zgodził (*opt-in*) lub gdy nie wyraził sprzeciwu (*opt-out*). Możliwość wprowadzenia modelu *opt-out* (art. 10) uznać należy za rozwiązanie negatywne z punktu widzenia konsumenta, gdyż zmniejszyć może jego ochronę prawną.

Dyrektywa 2002/65/WE wprowadza zakaz świadczenia usług finansowych na odległość na rzecz konsumenta bez wcześniejszej prośby z jego strony w przypadku gdy jest to związane z wnioskiem o natychmiastową lub odroczoną zapłatę (wyjątek stanowi milcząca zgoda na przedłużenie umowy, jeżeli w danym ustawodawstwie krajowym została przewidziana). W sytuacji, gdy konsument jednak otrzyma niezamówioną usługę wówczas na mocy regulacji krajowych powinien być zwolniony z wszelkich zobowiązań z tym związanych. Ponadto brak odpowiedzi na takie działanie ze strony dostawcy nie powinien być uznawany za wyraźną zgodę konsumenta (art. 9).

### d) *Prawa w zakresie nieuprawnionego użycia karty konsumenta*

Wśród pozostałych przepisów prokonsumenckich dyrektywy 2002/65/WE nadmienić należy regulację odnoszącą się do nieuprawnionego użycia karty płatniczej konsumenta. Powinien on w takim przypadku mieć możliwość wnioskowania

---

<sup>102</sup> F. Grzegorzczak, op.cit. 93.

<sup>103</sup> A. Sobczak, *Umowy zawierane na odległość*, [w:] C. Balasiński (red.), *Standardy Wspólnotowe w polskim prawie ochrony konsumenta*, Prawo i Praktyka Gospodarcza, Warszawa 2004, s. 69.

o unieważnienie płatności, o ponowne zaksięgowanie zapłaconej kwoty lub jej zwrot (art. 8). Na tym tle pojawia się wątpliwość, dlaczego Ustawodawca europejski ograniczył powyższe uregulowanie wyłącznie do jednego rodzaju instrumentów płatniczych, pozostawiając poza nim na przykład pieniądź elektroniczny.<sup>104</sup>

#### e) Prawa w zakresie reklamacji i rozpatrywania sporów

Dyrektywa 2002/65/WE zobowiązuje ustawodawców krajowych do zagwarantowania skutecznego dochodzenia przez konsumentów praw w niej zawartych zarówno na drodze sądowej (art. 13) jak i za pomocą alternatywnego rozwiązywania sporów (art. 14), co przewidują również wcześniej omówione dyrektywy. Państwa członkowskie powinny wspierać zwłaszcza tworzenie i rozwój efektywnych pozasądowych procedur reklamacyjnych i odwoławczych, co ma szczególne znaczenie w odniesieniu do ochrony konsumenta usług transgranicznych.

#### 3.2.3.4. Wnioski

W dobie rozwoju środków porozumiewania się na odległość i coraz częstszego posługiwania się nimi w celu zawierania umów potrzeba powstania dyrektywy 2002/65/WE jest bezsprzeczna. Przedmiotowy akt prawa pochodnego stanowi odpowiedź na wyzwania nowoczesnego rynku finansowego<sup>105</sup> i jest próbą wsparcia rozwoju usług transgranicznych na obszarze UE. Zawarte w nim regulacje w wysokim stopniu chronią interesy konsumentów wspólnotowych. W tym zakresie wymienić należy przede wszystkim rozbudowany obowiązek informacyjny, prawo odstąpienia od umowy, czy też prawo dostępu do sądowego i pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Jednak treść niektórych regulacji należałoby skorygować lub uzupełnić (np. dotyczących nieuprawnionego użycia karty). Za pozytywne rozwiązanie mające wpływ na ochronę konsumenta usług transgranicznych uznać trzeba zastosowanie do implementacji dyrektywy 2002/65/WE modelu harmonizacji maksymalnej. Natomiast znaczne wyłączenia od niego stanowią podstawę

---

<sup>104</sup> To zagadnienie omówione zostało szerzej [w:] P. Litwiński, *Dyrektywa o usługach finansowych świadczonych na odległość*, Prawo Bankowe, nr 1/2003, s. 71.

<sup>105</sup> F. Grzegorzcyk, op.cit., s. 109.

dla powstawania niezamierzonych rozbieżności na poziomie prawa krajowego, które po pięciu latach od terminu transpozycji można już zaobserwować w poszczególnych państwach członkowskich<sup>106</sup>. Przyczyniają się one z jednej strony bezpośrednio do pogorszenia sytuacji konsumentów wspólnotowych, gdyż zorientowanie się jakie prawa przysługują im w każdym z dwudziestu siedmiu krajów UE nie jest łatwe. Ponadto następuje pogorszenie pośrednie, ponieważ negatywne oddziaływanie omawianego stanu prawnego na działalność dostawców powoduje zubożenie oferty rynkowej.

---

<sup>106</sup> *Ibidem*, s. 94-110.

## 4. PODSUMOWANIE

Jak wskazano w niniejszej publikacji, potrzeba regulacji praw konsumenckich wynika przede wszystkim z niedoskonałości rynku przejawiającej się nierównorzędną pozycją występujących na nim podmiotów. Konsumenci wymagają ochrony prawnej ze względu na ekonomiczną i informacyjną przewagę ich kontrahentów – przedsiębiorców. Szczególne zagrożenie dla konsumenta stanowią usługi finansowe, ze względu na znaczny stopień skomplikowania, wysokie ryzyko ekonomiczne oraz na postępującą w tej materii elektroniczną obrotu.

Na poziom ochrony konsumentów usług finansowych w poszczególnych państwach członkowskich UE wpływ mają w znacznej mierze przepisy prawa wspólnotowego, zwłaszcza dyrektywy, którym poświęcone została powyższe rozważania. Głównym celem dyrektyw jest utworzenie zapewniających bezpieczeństwo obrotu, ujednoczonych, regulacji konsumenckich dla całego obszaru wspólnotowego, tak, aby konsumentom wspólnotowym zapewniony został niezależnie od miejsca zawierania umowy standardowy poziom ochrony prawnej. Ma to zachęcić ich zwłaszcza do korzystania z transgranicznych usług finansowych.

Bez wykonywania na rzecz konsumentów transgranicznych usług finansowych nie zaistnieje autentyczny Rynek Wewnętrzny. Uzasadnia to przede wszystkim fakt, iż przedmiotowe usługi wiążą się ze świadczeniem innych usług transgranicznych (jak wskazano powyżej usługi w rozumieniu wspólnotowym są zawsze odpłatne); a także przepływem kapitału i towarów. Ustawodawca europejski m.in. w przywołanej wcześniej Strategii Lizbońskiej słusznie podnosi, że postępująca globalizacja oraz technologiczne ułatwienia powinny być w tym celu wspierane przez nowoczesne gwarancje prawne na rzecz konsumenta, czego przykładem są chociażby omówione regulacje dyrektywy płatniczej oraz dotyczącej świadczenia usług finansowych na odległość. Nawet postęp edukacji konsumentów w zakresie usług finansowych i „wyposażanie” ich w tzw. umiejętność finansową<sup>107</sup> musi wiązać się z omówionymi w świetle wybranych dyrektyw obowiązkami prawnymi usługodawcy, zwłaszcza w zakresie transparentnej i rzetelnej informacji o usłudze z uwzględnieniem barier językowych, kulturowych, czy też odległości geograficznej; formułowania umów na ujednoczonej zasadzie materialnej równości stron; prawa

---

<sup>107</sup> *financial literacy*, por. J. Gray, J. Hamilton, op.cit., rozdz.. 6.

odstąpienia od umowy na podobnych warunkach oraz zagwarantowania sądowego i pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przez organy współpracujące ze sobą na poziomie międzykrajowym.

Na podstawie powyższych rozważań stwierdzono ponadto, że prawa te powinny być tak samo interpretowane i stosowane we wszystkich państwach członkowskich, czemu odpowiada coraz silniejsza tendencja do implementacji dyrektyw na zasadzie harmonizacji maksymalnej. Na przykładzie dyrektywy 87/102/WE pokazano, że transpozycja jedynie na poziomie minimalnym nie jest skutecznym środkiem usuwania krajowych różnic prawnych, a wręcz może je pogłębiać.

W pozostałych omówionych powyżej dyrektywach zastosowana została harmonizacja maksymalna, choć z wyjątkami. Im większa jest ich liczba tym mniej korzystna sytuacja prawna konsumenta, co widać zwłaszcza na przykładzie dyrektywy 2002/65/WE. Konsument nie jest wówczas w stanie zorientować się, jakie prawa przysługują mu w każdym z dwudziestu siedmiu państw UE, więc korzysta z usług finansowych wyłącznie w swym kraju macierzystym, mimo jak np w przypadku kredytów konsumpcyjnych znacznie zróżnicowanej oferty w innych częściach Rynku Wewnętrznego.

Również usługodawców dotyka brak przejrzystych zasad w dziedzinie polityki konsumenckiej poszczególnych państw członkowskich, co zmniejsza konkurencję i dodatkowo jeszcze wpływa na pogorszenie sytuacji konsumenta wspólnotowego. Jednakże podkreślony został fakt, iż nawet ujednoczona w całej UE, lecz zbyt paternalistyczna ochrona prawna konsumenta transgranicznych usług finansowych również powodować będzie zakłócenia konkurencji i w rezultacie szybko obróci się na jego niekorzyść. Na podstawie omówionych dyrektyw, szczególnie na przykładzie dyrektywy 2008/48/WE, stwierdzić można, że Ustawodawca europejski nie zawsze zwraca na to uwagę.

W związku z powyższymi wnioskami potwierdzenia wymaga teza, iż tworzenie zrównujących pozycję stron przepisów w zakresie rynku *consumer finance* oraz skuteczna i jednolita ich implementacja, wymaga nadal szeroko zakrojonych prac legislacyjnych na poziomie wspólnotowym. Dodać należy, że dotychczas zmiany te z nieznacznymi odchyleniami podążają we właściwym kierunku.

## BIBLIOGRAFIA

1. Balicka H., *Stopień zaawansowania oferty internetowej a konkurencyjność banku*, Bank i Kredyt nr 6/2008;
2. Bańka J., wypowiedź w *Banki pobiorą prowizję za wcześniejszą spłatę kredytu* Gazeta Prawna 13.5.2009 r.;  
[http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/317399,banki\\_pobiora\\_prowizje\\_za\\_wczesniejsza\\_splate\\_kredytu.html](http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/317399,banki_pobiora_prowizje_za_wczesniejsza_splate_kredytu.html);
3. Barcz J. (red.), *Prawo Unii Europejskiej. Prawo materialne i polityki.*, wyd. 2, Prawo i praktyka gospodarcza, Warszawa 2005
4. Bednarek M., *Wzorce umów w prawie polskim*, C.H. Beck, Warszawa 2005
5. Braun T., Lipowski T., *Ocena projektu dyrektywy w sprawie płatności na Rynku Wewnętrznym Unii Europejskiej*, Przegląd Prawa Handlowego nr 10/ 2005;
6. Czerny I., *Łatwiej będzie o kredyt konsumencki w innym kraju Unii*,  
<http://euro.pap.com.pl/> ,16.01.2008 r.;
7. Floras I., Czech T., *Działalność transgraniczna instytucji kredytowych w Polsce*, Prawo Bankowe nr 4/2006;
8. Gnela B., *Ochrona Konsumenta Usług finansowych*, Wolters Kluwer Polska Sp. z.o.o., Warszawa 2007;
9. Gray J., Hamilton J., *Implementing Financial Regulation: Theory and Practice*, Wiley, 2006;
10. Howells G., Wilhelmsson T., *EC Consumer Law; has it come of age?*, European Law Review 2003, vol. 28 nr 3;
11. Jurkowska-Zeidler A., *Bezpieczeństwo rynku finansowego w świetle prawa Unii Europejskiej*, Wolters Kluwer Polska Sp. z.o.o., Warszawa 2008;
12. [http://www.sepapolska.pl/co\\_to\\_jest\\_sepa/wizja\\_sepa.html](http://www.sepapolska.pl/co_to_jest_sepa/wizja_sepa.html);
13. Kańska K., *Pojęcie konsumenta w kodeksie cywilnym na tle tendencji europejskich*, Kwartalnik Prawa Prywatnego 1/2004;
14. Kaszubski R. W., Tupaj-Cholewa A., *Regulacje „antylichwiarskie” dla konsumentów przedsiębiorców – przepisy polskie i wspólnotowe*, Przegląd Prawa Prywatnego, nr 4/2006;

15. Kaszubski R.W., Widawski P., Nowy porządek prawny dla usług płatniczych na Rynku Wewnętrznym UE, Glosa nr 10/2004;
16. Kelly-Louw M., Newh J.P., Rott P. *The Future of Consumer Credit Regulation: Creative Approaches to Emerging Problems*, Ashgate Publishing, Ltd., 2008;
17. Konieczny T., *Co się zmieni w kredytach konsumenckich?* Gazeta Podatkowa nr 461 z 9.6.2008 r.;  
[http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,5297114,Co\\_sie\\_zmieni\\_w\\_kredytach\\_konsumenckich\\_.html](http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,5297114,Co_sie_zmieni_w_kredytach_konsumenckich_.html);
18. Litwiński P., *Dyrektywa o usługach finansowych świadczonych na odległość*, Prawo Bankowe, nr 1/2003;
19. Łętowska E., *Europejskie prawo usług konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2004;
20. Łętowska E., Osajda K., *Nieuczciwe klauzule w prawie umów konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2005;
21. Maliszewska –Nienartowicz J., *Ochrona konsumenta w orzecznictwie europejskiego Trybunału Sprawiedliwości*, Prawo Unii Europejskiej nr 5/2004;
22. Maliszewska-Nienartowicz J., *Ewolucja ochrony konsumenta w europejskim prawie wspólnotowym*, TNOIK, Toruń 2004;
23. Mazurek-Łopacińska K., *Zachowania nabywców i ich konsekwencje marketingowe*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003;
24. Niepokulczycka N. , Sieliwanowicz E., *Prawa konsumenta*, Difin, Warszawa 2000;
25. Podrecki P., Okoń Z., *Prawo Internetu*, LexisNexis, Warszawa 2007;
26. Penczar M., *Ochrona konsumenta na integrującym się rynku bankowym w Unii Europejskiej*, Bank i Kredyt nr 7/2007;
27. Rutkowska-Tomaszewska E., *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, Wolters Kluwer Polska - ABC , Warszawa 2009;
28. Sawicka M - radca ministra z Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego Ministerstwa Finansów; stanowisko na:  
[http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis\\_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki](http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki)
29. Skinner Ch., *The Future of Banking In a Globalized World*, John Wiley & Sons, 2007;

30. Sobczak A., *Umowy zawierane na odległość*, [w:] C. Balasiński (red.), *Standardy Wspólnotowe w polskim prawie ochrony konsumenta*, Prawo i Praktyka Gospodarcza, Warszawa 2004;
31. Solarz J. K., *Bankowość międzynarodowa. Analiza instytucjonalna*, Twigger S.A., Warszawa 2004;
32. Solarz M., *Nowa dyrektywa o kredycie konsumenckim a rozwój rynku „consumer finance”*, [w:] Dziwago L. (red.) *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju bankowości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008;
33. W Springer, *Kredyt konsumencki i upadłość konsumencka na rynku usług finansowych UE*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2005;
34. Springer W., Springer Z., *Regulacja kredytu konsumenckiego i upadłości konsumenckiej (inspiracje dla Polski w świetle rozwiązań niektórych krajów UE oraz projektu noweli do dyrektywy UE o kredycie konsumenckim)* Bank i Kredyt 9/2004;
35. Srokosz W. , *Pojęcie usług finansowych w regulacjach prawnych Unii Europejskiej*, Prawo Bankowe nr 9/ 2000;
36. *Ustawa o Ochronie Konkurencji I Konsumentów*. Komentarz pod redakcją Skocznego T., C.H. Beck, Warszawa 2009;
37. Widawski P., wypowiedź w: *Dyrektywa w sprawie usług płatniczych (PSD): Koniec ery gotówki?*  
[http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis\\_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki](http://www.euractiv.pl/index.php?id=gospodarka&mode=spis_linie&article=dyrektywa-w-sprawie-usug-patniczych-psd-koniec-ery-gotowki);
38. Wojno B., *Dyrektywa w sprawie świadczenia usług finansowych na odległość*, Glosa nr 3/2004.