



KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący
Andrzej Jakubiak

Warszawa, dnia 11 lutego 2014 r.

DOK/075/6/17-23/13/14/PD

1. Izba Domów Maklerskich
2. Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych
3. Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami
4. Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa
5. Krajowy Związek Banków Spółdzielczych
6. Polska Izba Ubezpieczeń
7. Związek Banków Polskich

W związku z obserwowaną w ostatnich latach dynamiką przyrostu liczby postanowień wzorców umów wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (dalej: „Rejestr”), prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”), których stosowanie stwierdzono w umowach zawieranych przez instytucje finansowe podlegające nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, oraz informacjami o praktykach w zakresie oferowania usług finansowych, organ nadzoru przedstawia opinię co do działań w obszarze zarządzania ofertą produktową i sprzedażą, których podjęcie przez nadzorowane podmioty wydaje się w tych okolicznościach uzasadnione.

Organ nadzoru zwraca uwagę na potrzebę zachowania przez nadzorowane instytucje odpowiednich standardów w toku prowadzonej działalności, które powinny przejawiać się w szczególności w dbałości o przejrzystość i jednoznaczność postanowień zawartych we wzorcach umownych stosowanych w obrocie z konsumentami. Niejednoznaczność zapisów jest bowiem często przywoływana w orzeczeniach Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „SOKiK”) jako okoliczność przemawiająca za uznaniem, iż badane postanowienie narusza interesy konsumentów, co prowadzi do uznania go za niedozwolone postanowienie umowne. Precyzja i jasność sformułowań wzorca umownego mogłaby zatem stać się skutecznym narzędziem ograniczania ryzyka wyeliminowania z obrotu przez SOKiK niektórych postanowień tego wzorca.

Mając jednocześnie na względzie administracyjnoprawny aspekt tego zagadnienia warto zauważyć, że zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie

konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331, ze zm., dalej: „ustawa okik”), stosowanie klauzul wpisanych do Rejestru stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK zaś uprawniony jest do wydania – na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy okik - decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania. Ponadto, w decyzji tej Prezes UOKiK może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu.

W ocenie organu nadzoru, formą praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów może być również posługiwanie się postanowieniem znaczeniowo tożsamym z klauzulą wpisaną do Rejestru, lecz o odmiennej postaci językowej. Formy nieuczciwych praktyk rynkowych wymienione w art. 24 ust. 2 pkt 1-3 ustawy okik wskazano bowiem jedynie przykładowo. Katalog ten nie ma zamkniętego charakteru, co oznacza, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może przybrać również postać zachowania, które nie zostało wprost zakwalifikowane jako takie przez ustawę okik.¹⁵ Wystarczające będzie już ustalenie, iż stosowanie danego postanowienia jest bezprawne i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a więc odpowiada definicji nieuczciwej praktyki rynkowej zawartej w art. 24 ust. 2 *in principio* ustawy okik.

Co więcej, zwrócić należy uwagę, iż na gruncie ustawy okik, Prezesowi UOKiK przysługuje kompetencja do nałożenia kary pieniężnej na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy). Rozwiązanie to stanowi *novum* względem poprzedniej ustawy okik, gdzie przedsiębiorca mógł być ukarany jedynie za niewykonanie decyzji nakazującej zaprzestanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W tym kontekście należy stwierdzić, iż w aktualnym stanie prawnym stosowanie postanowień co do istoty identycznych z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, rodzi po stronie przedsiębiorcy nie tylko ryzyko tego, że Prezes UOKiK może uznać takie postępowanie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazać zaniechanie jej stosowania, ale także ryzyko obciążenia karą finansową.

¹⁵ Stanowisko takie wyraził m.in. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 6 grudnia 2012 r. (sygn.. VI ACA 861/12) stwierdzając, że: „(...) w art. 24 ust. 2 (ustawy o okik) ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479¹⁵ kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący”. Podobnie M. Sieradzka w: K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2008, str. 602.

Biorąc powyższe pod uwagę, organ nadzoru uznaje za istotne, aby podmioty nadzorowane w ramach kontroli prawnej wzorców wprowadzanych do obrotu z konsumentami, konfrontowały postanowienia tych wzorców z wpisami w Rejestrze tak, by eliminować z obrotu te postanowienia, które są co do istoty identyczne z postanowieniami już widniejącymi w Rejestrze.

Działanie takie z punktu widzenia konkretnej instytucji finansowej pozwoliłoby kontrolować ryzyko posługiwania się klauzulami, które mogą stać się podstawą postawienia zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W skali zaś całego rynku byłoby istotnym czynnikiem budowy zaufania konsumentów i podstawą do budowy stabilnych, długoterminowych relacji przynoszących korzyści zarówno klientom, jak i instytucjom finansowym w ogólności. Należy bowiem pamiętać, że stosowanie postanowień umownych naruszających zbiorowe interesy konsumentów godzi nie tylko w wizerunek konkretnej instytucji finansowej, ale również w zaufanie klientów do całego sektora finansowego.

W przypadku zaś, gdy w ramach prowadzonych działań nadzorczych ujawnią się okoliczności uzasadniające podejrzenie, że określona instytucja stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy okik, organ nadzoru - realizując cele nadzoru nad rynkiem finansowym określone w art. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym¹⁴ - na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy okik przekaze stosowną informację Prezesowi UOKiK.

Jednocześnie organ nadzoru wskazuje, iż postulowana ocena wzorców pod kątem zbieżności ich postanowień z klauzulami wpisanymi do Rejestru, nie powinna być jedynym elementem procesu zarządzania produktem, służącym kontroli ryzyka prawnego i reputacyjnego. Równie istotne jest, aby – stosownie do rozmiaru i charakteru prowadzonej działalności – podmioty nadzorowane miały odpowiednie rozeznanie segmentu rynku, do którego adresowany jest dany produkt. Dzięki temu możliwe będzie lepsze dopasowanie oferty produktowej do potrzeb odbiorców, pozwalające ograniczyć ryzyko *missellingu*.

Warto pamiętać, że niezależnie od dokumentacji przekazywanej klientowi, na decyzję o zawarciu umowy o produkt finansowy wpływa również treść i sposób przekazania

¹⁴ Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. z 2012 r., poz. 1149 ze zm.)

informacji przez osobę bezpośrednio obsługującą danego klienta. Wyjaśnienia składane tą drogą mogą zarówno pomagać w zrozumieniu istoty oferty, jak też wprowadzać w błąd. Dlatego też w interesie podmiotów nadzorowanych leży sprawowanie pieczy nad dystrybucją ich produktów, w taki sposób, aby ograniczyć ryzyko wystąpienia nieprawidłowych praktyk w tym zakresie.

Wreszcie istotnym jest, aby w procesie zarządzania produktem uwzględniać problemy sygnalizowane w skargach klientów. Może to pozwolić zidentyfikować nieprawidłowości w konstrukcji produktu lub jego sprzedaży i umożliwić podjęcie odpowiednich działań zapobiegających wystąpieniu tego samego problemu w większej skali.

Podsumowując, organ nadzoru uznaje za uzasadnione usystematyzowanie i rozbudowanie procesów zarządzania produktem, szczególnie w kontekście relacji z klientami będącymi jednocześnie konsumentami. W tym zakresie najistotniejszym wydaje się uwzględnienie postanowień zawartych w Rejestrze, przy konstruowaniu wzorców umownych. Nieodzownym jest również zwrócenie uwagi na kwestię dopasowania oferty do potrzeb jej adresatów, a także kontrola procesu sprzedaży i wykorzystanie wniosków płynących z analizy skarg składanych przez klientów.

7 powieter
PRZEWODNICZACY
KOMIS. NADZORU FINANSOWEGO
A. Jakubiak
Andrzej Jakubiak