

Obowiązki informacyjne banku – dopuszczalność przekazywania informacji w ogólnych warunkach umów i regulaminach

Prof. UJ. dr hab. Jerzy Pisuliński

1. Postawiony w tytule tego opracowania problem sprowadza się do pytania, czy realizacja obowiązków informacyjnych przez bank powinna zostać dokonana w umowie, czy też może nastąpić w regulaminie lub ogólnych warunkach umów. Udzielenie odpowiedzi na postawione pytanie należy jednak poprzedzić kilkoma uwagami wstępnymi. Po pierwsze, kodeks cywilny rozróżnia kilka rodzajów wzorców umownych: ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy (por. art. 384 § 1 k.c.). W praktyce, w tym praktyce bankowej, wzorce mogą występować również pod innymi nazwami, np. taryfy prowizji i opłat. Oczywiście o takiej kwalifikacji nie decyduje rodzaj użytej nazwy, lecz charakter zawartych (na ogół) w dokumencie postanowień – czy są one przeznaczone do wielokrotnego stosowania, określając w sposób jednolity treść praw i obowiązków stron przyszłych (rzadziej – już istniejących) stosunków prawnych¹. Stawiając pytanie o sposób (a co się z tym także wiąże – formę) realizacji obowiązków informacyjnych przez bank słowo „umowa” zostało użyte w znaczeniu postanowień objętych porozumieniem stron (podpisanych przez strony), sporządzonych na piśmie względnie innym nośniku (elektronicznym). Tak rozumiana umowa może zostać zawarta przy wykorzystaniu wzoru przygotowanego przez jedną ze stron (w praktyce prawie zawsze – przez bank). Zawarte w tej umowie postanowienia mogą mieć zatem charakter klauzul jednostronnie narzuconych (nieuzgodnionych indywidualnie), co jednak dla rozstrzyganej kwestii nie ma znaczenia². Po drugie, mówiąc o obowiązkach informacyjnych nałożonych przez obowiązujące przepisy na banki, należy mieć na uwadze zarówno obowiązki

1 Zob. zamiast wielu M. Bednarek, w: System prawa prywatnego, t. 5, Warszawa 2006, s. 541.

2 Taka kwalifikacja tych postanowień mieć będzie znaczenie dla stosowania przepisów o wzorcach umownych np. art. 385, art. 3851 – art. 3853 k.c. (w szczególności gdy drugą stroną umowy zawartej przez bank będzie konsument).

związane z odpowiednim określeniem treści praw i obowiązków stron zawieranej umowy, jak też obowiązki związane z udzieleniem przez bank odpowiedniej informacji co do uprawnień lub (rzadziej) obowiązków, jakie przysługują drugiej stronie lub obciążają ją z mocy prawa. Tą drugą kategorię obowiązków informacyjnych można określić mianem obowiązków informacyjnych sensu *stricto*, gdyż nieudzielenie przez bank wymaganej przez prawo informacji bądź udzielenie informacji błędnej nie wpływa w zasadzie na sytuację prawną drugiej strony³ (drugiej stronie będzie przysługiwało zatem określone uprawnienie lub będzie na niej spoczywał określony obowiązek, choć nie została o tym powiadomiona). Niekiedy natomiast od udzielenia odpowiedniej informacji drugiej stronie może zależeć możliwość wykonywania przez bank własnych uprawnień⁴. Po trzecie, obowiązujące przepisy nakładają na bank obowiązki informacyjne na różnych etapach zawierania jak też wykonywania umowy. Niektóre obowiązki informacyjne spoczywające na banku są nawet niezależne od tego, czy z danym kontrahentem bank zawrze jakąkolwiek umowę (taki charakter ma np. obowiązek zamieszczenia w reklamach informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania wyliczonego od całkowitego kosztu kredytu, jeśli tego rodzaju kredyt może być udzielony konsumentowi)⁵. Bank może być zatem zobowiązany do dopełnienia określonych obowiązków informacyjnych na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, w chwili jej zawierania jak też w trakcie jej wykonywania⁶. Może to mieć wpływ na sposób realizacji danego obowiązku⁷. Ponadto pewne obowiązki informacyjne mogą spoczywać na banku nie względem drugiej strony umowy, lecz innych osób (trzecich w danym stosunku prawnym), np. ustanawiających zabezpieczenie. W konsekwencji udzielenie takim osobom informacji następować będzie oczywiście nie w umowie, lecz w inny sposób (co nie rozstrzyga jeszcze problemu, czy powinno to nastąpić na piśmie, czy może zostać dokonane, np. telefonicznie)⁸. W niniejszym opracowaniu nie będę się jednak zajmował obowiązkami informacyjnymi spoczywającymi na banku względem osób trzecich. Po czwarte, niedochowanie przez bank obowiązków informacyjnych może nie tylko wpływać na ocenę jego relacji z klientami (np. jako przyjaznego dla klientów), co jest bardzo istotne z uwagi na kształtowanie wizerunku banku i możliwość konkurowania na rynku, ale może

3 Niekiedy jednak udzielenie błędnej informacji może uzasadnić uchylenie się przez drugą stronę od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli na podstawie art. 84 lub art. 85 w zw. z art. 88 k.c. Problem ten nie będzie jednak w tym opracowaniu rozważany.

4 Zob. art. 16c ust. 6 w zw. z ust. 5 ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22, poz. 271 ze zm.), powoływana dalej w skrócie jako u.o.p.k. Przepisy tej ustawy (jej rozdziału 2a) wdrażają do prawa polskiego postanowienia dyrektywy nr 2002/65 z dnia 23 września 2002 r. o świadczeniu usług finansowych na odległość na rzecz konsumentów oraz o zmianie dyrektywy 90/619, 97/7 i 98/27, Dz. Urz. nr L 271, s. 16.

5 Por. art. 16 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. (Dz. U. nr 100, poz. 1081 ze zm.), dalej powoływana w skrócie jako u.k.k.

6 Zob. np. art. 6 u.k.k., art. 76a prawa bankowego (ustawa z 29 sierpnia 1997 r., tekst jedn. dz. U. z 2002 r. nr 72, poz. 665 ze zm.; dalej powoływana w skrócie jako pr. bank.) oraz § 6 rozporządzenia Ministra Finansów z 21 sierpnia 2003 r. w sprawie przelewów transgranicznych (Dz. U. 163, poz. 1576).

7 Siłą rzeczy poinformowanie o pewnych zdarzeniach zaistniałych już po zawarciu umowy następować będzie z reguły w inny sposób, niż gdy chodzi o informacje, które bank obowiązany jest udzielić drugiej stronie w chwili zawierania umowy.

8 Bank powinien dążyć do tego, aby sposób przekazania informacji osobom trzecim pozwalał na przedstawienie – w razie sporu – odpowiedniego dowodu sądowi, że wywiązał się z nałożonego na niego obowiązku.

także rodzić określone negatywne konsekwencje dla banku, wynikające z możliwości zastosowania różnego rodzaju sankcji – poczynając od podjęcia w stosunku do banku działań przez Komisję Nadzoru Bankowego (por. art. 133 ust. 2 pkt 3 pr. bank.), przez stosowanie sankcji pieniężnych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z tytułu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów⁹, a skończywszy na sankcjach wynikających z przepisów ustaw, w których dane obowiązki zostały nałożone (np. sankcji kredytu darmowego przewidzianej w art. 15 u.k.k.), oraz przepisów kodeksu cywilnego (np. o odpowiedzialności odszkodowawczej). Wpływa stąd pewna ogólna wskazówka dla praktyki bankowej. W razie wątpliwości – mając na uwadze nakaz minimalizowania ryzyka banku – należy przyjąć raczej bardziej restrykcyjną wykładnię, czasami mniej korzystną dla banku a korzystniejszą dla klienta. Wprawdzie może się to wiązać z kosztami, jednak pozwala uniknąć tzw. ryzyka prawnego, wynikającego z niepewności co do prawidłowości stosowanej praktyki i możliwości uznania jej przez organy nadzoru lub sądy za nieprawidłową nawet po wielu latach. Negatywne konsekwencje takie oceny – dokonywanej *ex post* – mogą być trudne do oszacowania. Przykładu takiej sytuacji dostarcza orzeczenie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 13 grudnia 2001 r. w sprawie *Heininger*¹⁰. Niemieckie banki przyjmowały, że niemieckie przepisy o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, wdrażające dyrektywę nr 85/577 o ochronie konsumentów w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa¹¹, nie mają zastosowania do umów o kredyt hipoteczny (tj. umów o kredyt zawartych z konsumentami poza lokalem banku, jeśli spłata kredytu zabezpieczona była długiem gruntowym). Natomiast ETS uznał, że przepisy dyrektywy nr 85/577 mają zastosowanie także do takich umów o kredyt (wiązało się to z wykładnią art. 1 w zw. z art. 3 ust. 2 lit. a tej dyrektywy). Co więcej, Trybunał stwierdził, że sprzeczne z postanowieniami tej dyrektywy (a konkretnie jej art. 5) są przepisy prawa krajowego, które ograniczają do roku od zawarcia umowy możliwość odstąpienia od niej, jeśli konsument nie został poinformowany o takim uprawnieniu przez przedsiębiorcę. Ponieważ w praktyce w umowach o kredyt hipoteczny zawieranych poza lokalem banku nie informowano konsumentów (kredytobiorców) o przysługującym im uprawnieniu do odstąpienia od umowy w tzw. czasie do namysłu, powołany wyrok ETS otworzył możliwość odstąpienia od już zawartych umów. Biorąc po uwagę, że umowy o kredyt hipoteczny zawierane są na ogół na wiele lat (w Polsce niektóre banki zawierają takie umowy nawet na 50 lat), niemieckie banki naraziły się na ogromne ryzyko, przyjmując błędną wykładnię przepisów o umowach zawieranych poza

9 Zob. przepisy działu IV (art. 24 – 28) oraz działu VI rozdziału 4 (art. 100-105) ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331). W szczególności art. 106 ust. 1 pkt 4 tejże ustawy zezwala na obciążenie przedsiębiorcy (także banku) karą pieniężną do wysokości 10% przychodów osiągniętych w roku rozliczeniowym poprzedzającym nałożenie kary za (choćby nieumyślne) stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

10 Sprawa C-481/99, Zb. Orz. 2001, I – s. 9945.

11 Dyrektywa z 20 grudnia 1985 r., Dz. Urz. nr L 372, s. 31.

lokałem przedsiębiorstwa. Ryzyko takie w polskich warunkach byłoby nawet jeszcze większe, gdyż należy uwzględnić akcesoryjność hipotek, stosowanych jako zabezpieczenie zwrotu udzielonego kredytu. Upadek umowy o kredyt powodowałby bowiem bezskuteczność ustanowionego zabezpieczenia. Z „lekcji”, jaką dostały banki niemieckie, powinna płynąć zatem nauka także dla polskich banków – dążąc do zmniejszenia kosztów działalności, jakie wynikają dla banku z konieczności realizacji licznych obowiązków informacyjnych, nie wolno zapominać o ryzyku, które ponieść może bank w przypadku uznania stosowanych przez niego praktyk za sprzeczne z prawem.

2. Stosunkowo mało problemów wywołuje stosowanie przepisów, które nakładają na banki określone obowiązki informacyjne jeszcze na etapie poprzedzającym zawarcie umowy. Niekiedy bowiem już sposób, w jaki bank porozumiewa się z (potencjalnym) klientem, będzie przesądzał także o sposobie (w tym i formie), w jakim bank będzie wykonywał nałożony na niego obowiązek informacyjny. Jeśli więc, przykładowo, bank obowiązany jest w reklamach zamieszczać rzeczywistą roczną stopę oprocentowania (w sytuacji określonej w art. 16 u.k.k.), to w reklamie telewizyjnej informacja taka może zostać podana ustnie (przez lektora) albo w postaci pisemnego komunikatu. Należy jednak zwrócić uwagę na to, czy będzie ona dostatecznie czytelna dla odbiorcy. Jeśli – jak to się często zdarza – informacja o rocznej rzeczywistej stopie oprocentowania pojawi się na kilka zaledwie sekund w postaci bardzo drobnego druku na dole ekranu telewizyjnego, który bardzo trudno jest przeczytać, można będzie uznać, że bank nie wywiązał się należycie ze swojego obowiązku. Podobnie, jeśli bank nawiązuje kontakt telefonicznie z (potencjalnym) klientem, obowiązany jest również ustnie (np. przez odtworzenie informacji zarejestrowanej na taśmie) udzielić mu wymaganych prawem informacji¹². Niekiedy jednak przepisy nakazują późniejsze pisemne potwierdzenie udzielonych informacji, jak też podanie klientowi, w jaki sposób (i gdzie) może uzyskać inne informacje¹³.

Innego przykładu dostarczają przepisy nakazujące bankowi informowanie o warunkach wykonywania przelewów transgranicznych (por. art. 111 ust. 1 pkt 7 pr. bank.). W § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z 21 sierpnia 2003 r. określona została treść udzielanej przez bank informacji. Rozporządzenie wyraźnie przewiduje, że informacja o warunkach wykonywania przelewów transgranicznych może być udostępniana także w postaci elektronicznej¹⁴.

12 Zob. art. 16b ust. 2 u.o.p.k.

13 Por. art. 16b ust. 3 u.o.p.k. Powołany wcześniej art. 16b ust. 2u.o.p.k. nakazuje zresztą, aby przedsiębiorca (np. bank) uprzedził konsumenta, że może żądać przedstawienia innych, niż wymienione w tym przepisie informacji.

14 Jednak w literaturze wskazuje się, że banki prowadzące działalność operacyjną za pośrednictwem tradycyjnych oddziałów, nie mogą się ograniczyć wyłącznie do informacji udzielanych w postaci elektronicznej, np. na stronach internetowych. Zob. J. Pisuliński, w: Prawo bankowe. Komentarz, Warszawa 2005, s. 243 i powołane tam piśmiennictwo.

3. Zdecydowanie więcej wątpliwości budzi sposób (jak i forma) udostępnienia informacji w chwili zawierania umowy. Po pierwsze wiąże się to z problemem ustalenia, kiedy umowa zostaje zawarta, co nie zawsze jest proste. Trudności w takim ustaleniu pojawiają się w szczególności w przypadkach, gdy oświadczenia stron składane są poza lokalem przedsiębiorstwa lub z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość. Spowodowane jest to nie tylko koniecznością dokonanie oceny zachowań się stron (np. czy wniosek o kredyt złożony przez klienta banku w siedzibie sprzedawcy może być uznany za ofertę zawarcia umowy kredytu), co także wadliwymi niekiedy procedurami wewnątrzbankowymi. Nawet jeśli – jak to wynika chociażby z przepisów ustawy o kredycie konsumenckim – zawarcie umowy wymaga zachowania formy pisemnej i wręczenia kredytobiorcy (konsumentowi) podpisanego egzemplarza umowy, niektóre banki po złożeniu wniosku o przyznanie kredytu telefonicznie udzielają informacji, że kredyt taki został udzielony i wypłacają (przekazują) środki zanim jeszcze dokument umowy zostanie podpisany przez obydwie strony. Można wówczas zasadnie twierdzić, że umowa została już zawarta (umowa o kredyt konsumencki nie wymaga dla swej ważności zachowania formy pisemnej¹⁵), zaś późniejsze złożenie przez strony podpisów na dokumencie umowy¹⁶ ma na celu jedynie utrwalenie treści tej umowy (nie oznacza zawarcia umowy). Może to wprowadzać w błąd konsumenta co do początku terminu do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki (por. art. 11 ust. 1 u.k.k.) i jego upływu (najdalej po trzech miesiącach od zawarcia umowy uprawnienie do odstąpienia od umowy wygasa, chociażby konsument nie został o nim poinformowany). Po drugie, nie jest wcale jasne, czy ustawodawca, nakazując udzielenie lub potwierdzenie informacji na piśmie, ma na myśli formę pisemną, tak jak to wynika z przepisów kodeksu cywilnego (por. art. 78 § 1 k.c.), czy też chodzi raczej o tzw. formę tekstową. Różnica między formą pisemną, w rozumieniu prawa cywilnego, a formą tekstową polega na tym, że w pierwszym wypadku na dokumencie powinien się znaleźć własnoręczny (a nie odbity sposobem mechanicznym) podpis strony (względnie stron). Natomiast forma tekstowa polega na udostępnieniu określonych informacji stronie przy użyciu znaków pisarskich (językowych), bez konieczności zamieszczenia na dokumencie podpisu (podpis – jeśli nawet się znajduje – może być odtworzony mechanicznie). Przepisy prawa polskiego, zwłaszcza dotyczące obowiązków informacyjnych banków względem konsumentów, powtarzają często – w ślad za postanowieniami dyrektyw – wymóg udzielenia określonej informacji na piśmie. Niestety w

15 Niedochowanie formy pisemnej rodzi jednak skutki określone w art. 15 u.k.k. W przypadku umów o kredyt i umów pożyczki zawieranych przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe przepisy wymagają natomiast zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności (por. art. 23 ustawy z 14 grudnia 1995 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, Dz. U. z 1996 r. nr 1, poz. 2 ze zm.).

16 Bądź przesłanie konsumentowi umowy podpisanej w imieniu banku.

prawie wspólnotowym forma pisemna nie została zdefiniowana¹⁷. Co więcej, dyrektywy niejednokrotnie stanowią, że przedsiębiorca powinien udzielić informacji konsumentowi na piśmie (*in written*) lub na innym trwałym nośniku¹⁸ albo w innej odpowiedniej formie¹⁹ (*any other appropriate form*). Ustawodawca europejski zezwala zatem na zastąpienie formy pisemnej inną formą, byle możliwe było utrwalenie i zapoznanie się przez adresata (konsumenta) z treścią informacji. Jest to zatem podejście funkcjonalne. Jeśli w prawie polskim użyte zostaje określenie „na piśmie”, to wykładnia prawspólnotowa takich przepisów może także uzasadniać wniosek, że dopuszczalna jest inna niż pisemna forma przekazania informacji, jeśli zapewniona jest właśnie możliwość jej zapisania i odtworzenia w każdej chwili przez adresata (konsumenta). Za takim wnioskiem może też przemawiać tendencja do zrównywania oświadczeń sporządzanych na nośnikach elektronicznych z dokumentami sporządzonymi w tradycyjnej formie papierowej²⁰. Należy jednak pamiętać, że większość dyrektyw, szczególnie konsumenckich²¹, ma charakter minimalny, zatem dopuszczalne jest odstępstwo przez państwo członkowskie od postanowień dyrektywy i wprowadzenie bardziej restrykcyjnych przepisów krajowych. Obowiązek udzielenia informacji na piśmie, wynikający z przepisów krajowych, może więc oznaczać zaostrenie wymagań w stosunku do postanowień dyrektywy (chęć rezygnacji z możliwości posłużenia inną niż pisemna formą przekazania określonych informacji). Ustawodawca polski niekiedy postanawia zresztą, że zamiast na piśmie określone informacje mogą zostać udzielone na innym nośniku (jak np. w art. 16b ust. 3 u.o.p.k., § 5 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z 21 sierpnia 2003 r.). Tym samym gdy brak jest takiego zastrzeżenia, mogą pojawiać się wątpliwości, czy dopuszczalne jest udzielenie informacji w innej formie niż pisemna. Trudno więc – bez dokonania wykładni przepisów nakładających poszczególne obowiązki informacyjne – przesądzać, czy w konkretnym wypadku udzielenie informacji w inny sposób niż na piśmie oznacza nienależyte wykonanie tego obowiązku. Po trzecie wreszcie, pojawiają się trudności, zwłaszcza w odniesieniu do informacji,

17 W tej kwestii zob. K. Riesenhuber, *Europäisches Vertragsrecht*, Berlin 2006, s. 154 i n. Jego zdaniem wymóg formy pisemnej ustawodawstwo europejskie wprowadza jedynie dla umowy o kredyt konsumencki, umowy timesharingu i umowy prorogacyjnej, przy czym jej zachowanie wymaga złożenia podpisów przez strony na dokumencie (tamże, s. 156).

18 Tak przykładowo stanowi art. 5 ust. 1 dyrektywy nr 2002/65 (zob. też definicję trwałego nośnika w art. 2 lit. f tej dyrektywy).

19 Zob. art. 4 ust. 1 lit. a i b dyrektywy nr 90/314 z dnia 13 czerwca 1990 r. o umowach o usługi turystyczne za cenę zryczałtowaną, Dz. Urz. nr L 158, s. 59. Ponadto w art. 4 ust. 2 te same dyrektywy użyto określenia „such other form as is comprehensible and accessible to the consumer”.

20 Por. w prawie wspólnotowym art. 9 ust. 1 dyrektywy nr 2000/31 z 8 czerwca 2000 r. o handlu elektronicznym, Dz. Urz. nr L 178, s. 1. Jednakże zgodnie z pkt 11 preambuły tej dyrektywy jej przepisy nie naruszają ochrony, zapewnianej konsumentom w aktach prawa wspólnotowego (m.in. w dyrektywie nr 87/102 o kredycie konsumenckim czy dyrektywie nr 2002/65 o świadczeniu usług finansowych na odległość). Prawo bankowe również dopuszcza sporządzanie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi na nośnikach elektronicznych (zob. art. 7 pr. bank.), w tym gdy wymagana jest dla ważności tych czynności forma pisemna.

21 Takiego charakteru nie ma – powoływana już – dyrektywa nr 2002/65 (por. pkt 13 preambuły do tej dyrektywy). Jednakże jej art. 4 ust. 2 zezwala państwom członkowskim na przyjęcie lub zachowanie bardziej restrykcyjnych uregulowań w zakresie wymagań dotyczących informacji, jakie przedsiębiorcy (dostawcy usług finansowych) obowiązani są przekazywać konsumentowi zanim zostanie on związany umową lub ofertą. Również kilka innych przepisów tej dyrektywy zezwala państwom członkowskim na odstępstwa na korzyść konsumentów. Więcej na ten temat zob. F. Grzegorzczak, *Implementacja dyrektywy 2002/65/WE do krajowych porządków prawnych*, w: *Ochrona konsumenta usług finansowych*, Warszawa 2007, s. 92 i n.

które powinny zostać udzielone w chwili zawierania umowy, z ustaleniem, czy pewne informacje muszą zostać udzielone w pisemnej umowie, czy mogą zostać zamieszczone w dołączonym do niej regulaminie lub ogólnych warunkach umów. Potęgowane one są przez istniejące w prawie polskim rozbieżne poglądy co do zakresu formy pisemnej, albo inaczej mówiąc – relacji między treścią a formą czynności prawnej. W tej kwestii również stanowisko ustawodawcy europejskiego nie jest jednoznaczne. Problem ten sprowadza się do pytania, które postanowienia powinny się znaleźć w podpisanym przez stronę dokumencie, aby została zachowana forma pisemna (zwykła lub kwalifikowana)²². W przypadku bowiem postanowień zawartych w regulaminie lub ogólnych warunkach umów, w tym również zamieszczonych tam informacji (sensu stricto), na ogół nie będzie spełniony wymóg własnoręczności podpisów na dokumencie (jeśli nawet na kopii regulaminu lub ogólnych warunków umów znajduje się podpis, to jest to na ogół podpis klienta, który ma służyć potwierdzeniu, że otrzymał on wzorzec umowny).

4. Poruszony problem najwyraźniej uwidacznia się w przypadku umów o kredyt konsumencki. Przepisy ustawy o kredycie konsumenckim wymagają bowiem, aby w pisemnej umowie znalazły się postanowienia określone w art. 4 ust. 2 u.k.k. Część z wymaganych przez ten przepis postanowień niewątpliwie odpowiada minimalnemu zakresowi porozumienia stron, aby umowa została w ogóle zawarta (np. kwota kredytu, zasady i termin jego spłaty). Te postanowienia niewątpliwie muszą się znaleźć w dokumencie umowy, by forma pisemna została zachowana. Spośród pozostałych, wymienionych w tym przepisie postanowień, większość stanowią jednak informacje, które mają umożliwić konsumentowi zorientowanie się w jego sytuacji prawnej (np. informacja o przysługującym mu prawie do przedterminowej spłaty kredytu i jego skutkach, o terminie i skutkach odstąpienia od umowy, o skutkach naruszenia postanowień dotyczących terminu i sposobu spłaty kredytu), nie kształtują natomiast tej sytuacji. Nie są one przedmiotem jakichkolwiek ustaleń stron, lecz wynikają z właściwych przepisów. Z jednej zatem strony wykładnia językowa art. 4 ust. 2 u.k.k. mogłaby sugerować, że wszystkie wskazane w nim postanowienia i informacje powinny znaleźć się w pisemnym dokumencie umowy. Z drugiej, wychodząc od funkcji, jaką pełni pisemny dokument umowy i wręczany konsumentowi w chwili zawarcia umowy regulamin lub ogólne warunki umów, można by twierdzić, że tylko niektóre z wyliczonych w art. 4 ust. 2 u.k.k. postanowień i informacji powinny się znaleźć w dokumencie umowy, inne zaś mogą zostać zamieszczone w regulaminie lub ogólnych warunkach umów. W obydwu wypadkach pojawia się zresztą podobne niebezpieczeństwo, że zbytnie rozbudowanie

22 Problem ten jest analizowany przede wszystkim w odniesieniu do obowiązku zachowania formy aktu notarialnego (zamiast wielu zob. E. Drozd, w: System prawa prywatnego, t. 2, Warszawa 2002, s. 114), jednakże poczynione w tym zakresie ustalenia są aktualne także w przypadku, gdy prawo wymaga dla określonej czynności innej formy pisemnej.

treści czy to umowy, czy regulaminu (ogólnych warunków umów) nie będzie sprzyjało przejrzystości, ale wręcz może utrudnić konsumentowi ustalenie zakresu jego praw i obowiązków. Sprawa ta była, jak dotąd, przedmiotem jedyne go rozstrzygnięcia Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który w wyroku z 7 marca 2005 r. (sygn. XVII Ama 6/04, Dz. Urz. UOKiK 2005, nr 2, poz. 26) orzekł, że zamieszczenie niektórych informacji wymaganych przez art. 4 ust. 2 u.k.k. w regulaminie a nie w umowie narusza powołany przepis. Uzasadnienie wyroku w tym zakresie jest niestety lakoniczne. Sąd bowiem stwierdził: „Treść wymienionego wyżej przepisu [art. 4 ust. 2 u.k.k.] nie pozostawia wątpliwości, że informacje w nim wymienione muszą być zawarte w treści umowy, która jest doręczana konsumentowi. Umieszczenie całości lub części informacji, o których mowa w przytoczonym przepisie, w regulaminie lub ogólnych warunkach nie czyni zadość obowiązkowi ustawowemu.” Rozstrzygnięcie to należy generalnie uznać za prawidłowe. Ustawa wyraźnie wskazuje bowiem, że wymienione w art. 4 ust. 2 u.k.k. informacje powinny się znaleźć w umowie. Wprawdzie niekiedy ustawodawca utożsamia umowę ze stosunkiem prawnym, a ten – jak wiadomo – kształtowany jest nie tylko przez treść złożonych oświadczeń woli, lecz także m.in. przez postanowienia regulaminu lub ogólnych warunków umów, jeśli zostały one prawidłowo inkorporowane (art. 384 k.c.), jednakże w analizowanym przepisie nie ma podstaw do takiego rozumienia pojęcia „umowa”. Zamieszczenie wszystkich wymienionych w art. 4 ust. 2 u.k.k. informacji w umowie nie tylko prowadzi do wyrównania deficytu informacyjnego po stronie konsumenta, ale przede wszystkim ma mu umożliwić podjęcie świadomej decyzji o nawiązaniu stosunku prawnego na określonych w tej umowie warunkach. Funkcja ostrzegawcza i informacyjna jaką pełni nakaz zawarcia umowy o kredyt konsumencki w formie pisemnej²³ stanowi także ważną wskazówkę przy ustalaniu zakresu informacji, które powinny się znaleźć w umowie. Zostały one bowiem określone w ustawie dość ogólnie²⁴, co jest jednak uzasadnione tym, że ustawa odnosi się do bardzo szerokiego spektrum umów (nazwanych i nienazwanych). Udzielenie jasnej i pełnej informacji przez bank sprzyja także kształtowaniu przejrzystych i zrozumiałych relacji z klientami, zmniejsza też ryzyko konfliktów.

Powyższe uwagi mogą zostać odniesione także do sposobu udzielania informacji, wymaganych przez inne przepisy ustawy o kredycie konsumenckim (przede wszystkim chodzi o art. 5 i art. 5a). Nie odnosi się to jednak do obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 6 u.k.k., dotyczącego umowy o kredyt w rachunku bankowy zawartej w sposób dorozumiany. Przepis ten

23 Por. P. Bülow, Heidelberger Kommentar zum Verbraucherkredit, Heidelberg 2002, s. 124.

24 Powołany art. 4 ust. 2 u.k.k. wymaga m.in. podania informacji o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu, o terminie, sposobie i skutkach odstąpienia od umowy, o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty. W wyroku z 7 marca 2005 r. trafnie zatem SOKiK uznał, że niewystarczające jest zamieszczenie w umowie jedynie informacji o terminie odstąpienia od umowy i wręczenie konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu, jak też pominięcie w umowie postanowień (zawartych w regulaminie), dotyczących postępowania banku w razie stwierdzenia niespłacenia rat kredytu w terminie (w tym informacji o możliwości wypowiedzenia umowy).

wymaga, aby bank – po upływie 3 miesięcy po przekroczeniu salda na rachunku – podał konsumentowi informację o rocznej stopie oprocentowania i innych kosztach kredytu na piśmie. Należy uznać, że chodzi w tym wypadku o wskazanie konsumentowi na stosowane przez bank oprocentowanie oraz pobierane w związku z przekroczeniem salda na rachunku opłaty i prowizje, określone z reguły w ogólnych warunkach umów lub regulaminie względnie w tabeli opłat i prowizji²⁵. Informacja ta nie ma charakteru oświadczenia woli²⁶, gdyż nie wpływa na treść łączącego strony stosunku, i dlatego nie musi być podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania banku. Spełnienie tego obowiązku może więc polegać na przesłaniu wzorca umownego.

5. Stwierdzenie, że w wypadku informacji wymaganych przez art. 4 ust. 2, art. 5 i art. 5a u.k.k. powinny się one znaleźć w umowie o kredyt konsumencki a nie w regulaminie czy w ogólnych warunkach umów, nie przesądza, że w wypadku innych umów realizacja obowiązku udzielenia określonych informacji na piśmie wymaga zamieszczenia ich w umowie. Potwierdza ten wniosek powołany już wyżej przykład art. 6 u.k.k. Jeśli zatem art. 16b ust. 3 u.o.p.k. wymaga, aby w umowach o świadczenie usług finansowych zawartych na odległość, gdy zastosowany środek komunikacji nie pozwalał na doręczenie przed zawarciem umowy informacji, o których mowa w art. 16b ust. 1 u.o.p.k., informacje te zostały potwierdzone niezwłocznie po jej zawarciu na piśmie lub innym statycznym nośniku informacji, oznacza to, że nie chodzi o złożenie oświadczenia woli, lecz o potwierdzenie treści łączącej strony umowy. Potwierdzenie takie może nastąpić także przez przesłanie (przekazanie) regulaminu lub ogólnych warunków umów, jeśli odpowiadają one treści informacji udzielonych konsumentowi zgodnie z art. 16b ust. 1 u.o.p.k.

Należy jednak zauważyć, że zakres informacji, o których mowa w art. 16b ust. 1 u.o.p.k. częściowo pokrywa się z informacjami, wymaganymi przez art. 4 ust. 2 u.k.k. (jeśli umowa o kredyt konsumencki zostaje zawarta na odległość)²⁷. W zakresie, w którym informacje te się pokrywają, powinny one, nawet gdyby zostały doręczone konsumentowi jeszcze przed zawarciem umowy, zostać powtórzone w pisemnej umowie o kredyt konsumencki. Przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów nie wyłączają bowiem stosowania – w stosunku do umów o kredyt konsumencki zawartych na odległość – przepisów o kredycie konsumenckim (nie stanowią *lex specialis* do przepisów o kredycie konsumenckim).

25 Regulamin (ogólne warunki umów) oraz tabela opłat i prowizji doręczana jest posiadaczowi w chwili zawarcia umowy bankowego.

26 Zob. M. Rusinek, w: Ustawa o kredycie konsumenckim, Warszawa 2004, s. 167. Również R. Trzaskowski, Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz, Warszawa 2005, s. 162, stwierdza, że chodzi o pisemne potwierdzenie treści konkludentnie zawartej umowy.

27 Por. R. Trzaskowski, Ustawa o kredycie konsumenckim..., s. 146.

6. Obowiązek udzielenia informacji przez bank może powstać niekiedy już po zawarciu umowy. I w tym wypadku odpowiedź na pytanie o sposób (a także formę) przekazania wymaganych informacji może być różna. Jeśli przykładowo dojdzie do zmiany treści umowy o kredyt konsumencki, która wpływa na całkowity koszt kredytu, wymaga się, aby konsumentowi została podana nowa rzeczywista roczna stopa oprocentowania²⁸. Taka informacja powinna się znaleźć w umowie zmieniającej pierwotną umowę o kredyt konsumencki. Z kolei realizacja obowiązku poinformowania o zmianie oprocentowania lub innych kosztów kredytu, przewidzianego w art. 6 u.k.k., polegać będzie na doręczeniu konsumentowi zmienionej taryfy opłat i prowizji albo zmienionego regulaminu (ogólnych warunków umów) zgodnie z art. 384¹ k.c.²⁹ Tylko bowiem w ten sposób może dojść do zmiany ustalonego oprocentowania oraz innych kosztów udzielonego w sposób dorozumiany kredytu.

7. Wnioski

Przeprowadzona analiza przepisów nakładających obowiązki informacyjne na banki prowadzi do następujących wniosków:

- Przepisy nakładające na banki obowiązki informacyjne nie zawsze określają sposób ich realizacji. Dopuszczalne jest wówczas udzielenie informacji na piśmie lub w inny sposób (np. na nośnikach elektronicznych). Bank powinien jednak – we własnym interesie – zadbać o dowód, że wywiązał się z nałożonego na niego obowiązku. Czasami konieczne może być późniejsze potwierdzenie na piśmie udostępnionych w ten (inny) sposób informacji.
- Nie zawsze przepisy, które wymagają udzielenia informacji na piśmie, wyraźnie dopuszczają stosowanie innych środków komunikacji, zwłaszcza elektronicznych. Nie musi to jeszcze oznaczać, że udzielenie informacji na nośnikach elektronicznych jest całkowicie wykluczone, konieczne jednak jest wówczas dokonanie wykładni przepisów. Dotyczy to w szczególności tych wypadków, gdy przepisy krajowe wdrażają postanowienia dyrektyw europejskich, a te zezwalają na udostępnienie informacji również w inny sposób niż na piśmie.

28 Por. K. Włodarska, w: Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz, Warszawa 2004, s. 136.

29 Nie jest dopuszczalne udostępnienie informacji o zmianie tabeli opłat i prowizji przez zamieszczenie jej w pomieszczeniach oddziałów banków czy na stronach internetowych. Zob. wyrok SO w Warszawie – Sądu Antymonopolowego z 30 września 2002 r., XVII Amc 47/01 (na jego podstawie do rejestru niedozwolonych klauzul umownych zostało wpisane – pod pozycją 32 – następujące postanowienie: "PKO - bp podaje do wiadomości obowiązujące stawki prowizji i opłat przez wywieszenie w Oddziałach PKO - bp Taryfy oraz udostępnia Taryfę na życzenie posiadacza rachunku") oraz wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 5 czerwca 2003 r., XVII Amc 39/02 (na jego podstawie do rejestru klauzul niedozwolonych zostało wpisane – pod pozycją 712 – następujące postanowienie: „Bank będzie informował posiadacza rachunku o zmianach w cenniku usług. Stawki prowizji i opłat podawane są do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej”).

- Pisemnej formy udostępnienia informacji nie należy – co do zasady – utożsamiać z formą pisemną w rozumieniu art. 78 § 1 k.c. Innymi słowy, nie jest konieczne, aby pismo zawierające określone informacje było podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania banku. Dlatego też dopuszczalne może być przekazanie informacji na niepodpisanym wydruku czy w postaci przesłania regulaminu lub ogólnych warunków umów.
- W niektórych wypadkach obowiązujące przepisy (np. art. 4 ust. 2, art. 5, art. 5a ustawy o kredycie konsumenckim) wymagają, aby określone informacje zawarte zostały w umowie (dotyczy to zwłaszcza informacji, które mają być przekazane w chwili zawarcia umowy). Wymagane informacje powinny się wtedy znaleźć w podpisanej przez strony umowie, spełniającej przesłanki z art. 78 § 1 k.c., chyba że dopuszczalne jest zawarcie jej w formie elektronicznej (por. art. 7 pr. bank.). Naruszeniem tego obowiązku będzie wówczas zamieszczenie wymaganych informacji nie w umowie, lecz w przekazanych klientowi regulaminie lub ogólnych warunkach umów.