



Sztuka zawierania zobowiązań finansowych tj. kredyt lub pożyczka. Jak korzystać z praw konsumenckich przy podpisywaniu umów?

Wyjaśniamy

Jednym z podstawowych warunków bezpiecznego zawierania zobowiązań finansowych jest wnikliwa lektura umowy kredytu lub pożyczki. Musimy być świadomi, że podpisywanie „w ciemno” zobowiązań jest zachowaniem ryzykownym, które może nas narazić na poważne kłopoty finansowe. Przy podejmowaniu jakichkolwiek zobowiązań finansowych pomocna jest znajomość przysługujących nam praw konsumenckich.

Jak porównać oferty?

Zanim zdecydujemy się np. na zawarcie umowy kredytu lub pożyczki, powinniśmy porównać dostępne oferty i podjąć decyzję, w jakiej formie pożyczymy pieniądze oraz z której instytucji. Pamiętajmy, żeby brać pod uwagę nie tylko koszt pożyczania pieniędzy, ale również nasze bezpieczeństwo finansowe. Innymi słowy, wybieramy pożyczkę lub kredyt w wysokości, która nie będzie dla nas zbyt dużym obciążeniem. Jeżeli przyszłe koszty związane z zaciągniętym kredytem (lub pożyczką) będą zbyt wysokie, możemy nie być w stanie spłacić zobowiązania i popaść w długi. Musimy pamiętać, że w ciągu miesiąca mamy również inne wydatki – tj. opłaty za mieszkanie i wydatki np. na żywność. Koszty utrzymania powiększone o koszty związane ze spłatą kredytu nie mogą być wyższe niż nasz dochód miesięczny.

Na wstępnym etapie wyboru oferty możemy skorzystać z popularnych w sieci porównywarek kredytów czy pożyczek – do informacji tam uzyskanych należy jednak podchodzić z ostrożnością i weryfikować je w kilku różnych źródłach. Kiedy za pomocą porównywarki ograniczymy liczbę ofert do kilku, powinniśmy dokładnie i wnikliwie przeczytać wzór umowy. Wyboru konkretnej oferty dokonujemy dopiero wtedy, gdy mamy jasność co do każdego z postanowień w zawartych w umowach.

Potencjalny кредито-/pożyczkobiorca powinien jeszcze przed zawarciem umowy otrzymać formularz informacyjny, w którym zawarte są m.in.: dane kredytodawcy, całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta, koszty kredytu i informacje dotyczące zasad odstąpienia od kredytu lub pożyczki. Wzór „Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego” jest zawarty w ustawie o kredycie konsumenckim, dlatego jest ujednolicony dla każdego kredytodawcy. Ma postać tabeli, co dodatkowo ułatwia porównywanie ofert różnych kredytodawców.

Zadanie dla uczniów

Znajdź w internecie wzór „Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego” i przeanalizuj informacje, które musi podać kredytodawca.



Pełna nazwa ustawy, nazywanej w opracowaniu w skrócie ustawą o kredycie konsumenckim, to ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

Edukacja NBP

www.nbp.pl/edukacja

Warto pamiętać, że maksymalne oprocentowanie pożyczki i kredytu zostało określone w Art. 359. § 21. Kodeksu cywilnego. Nie może ono wynosić więcej niż dwukrotność odsetek ustawowych. Odsetki ustawowe wynoszą 3,5% plus stopa referencyjna Narodowego Banku Polskiego, której wysokość ustala Rada Polityki Pieniężnej.

Wysokość stopy referencyjnej możemy sprawdzić na stronie Narodowego Banku Polskiego

Oprocentowanie pożyczki czy kredytu zależy od stawki WIBOR (uśrednionego oprocentowania kredytów na rynku międzybankowym), która jest uzależniona od stopy referencyjnej NBP. Spadek stawki WIBOR oznacza niższe comiesięczne raty, wzrost pociąga za sobą konieczność płacenia wyższych rat.

Splata każdego zaciągniętego zobowiązania powoduje powstanie kosztów po stronie kredytodawcy. Oprocentowanie jest jednym z nich. Należy jednak pamiętać, że oprocentowanie nie jest tym samym, co Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania (RRSO). RRSO jest relacją wszystkich kosztów związanych z udzieleniem kredytu/pożyczki do jego kwoty. Na koszty te – oprócz wspomnianego oprocentowania (a więc wysokości odsetek od zaciągniętego zobowiązania) – składają się również koszty usług dodatkowych, tj. zakupu dodatkowych produktów finansowych (np. karty kredytowej) lub ubezpieczeniowych (np. ubezpieczenie nieruchomości lub na życie) oraz wszystkie opłaty i prowizje związane z udzieleniem kredytu/pożyczki. Często dzięki skorzystaniu z usług dodatkowych można do pewnego stopnia obniżyć koszt zaciągniętego zobowiązania (uzyskać je na tzw. preferencyjnych warunkach). Podsumowując, przy analizie ofert musimy zwrócić uwagę na oprocentowanie nominalne, wysokość prowizji i marży, opłaty dodatkowe oraz RRSO.



Pamiętaj:

1. Ustalona marża jest stała dla całego okresu spłaty i stanowi główną składową oprocentowania – nie można jej zmieniać bez zgody obydwu stron umowy.
2. Prowizja jest jednorazową opłatą za udzielenie pożyczki/kredytu – z reguły jest ustalana jako określony procent wielkości zobowiązania i może podlegać negocjacji.
3. Koszty dodatkowych produktów (np. ubezpieczenia) nie są jednorazowe – należy sprawdzić, ile w czasie spłaty całego zobowiązania będziemy musieli przeznaczyć na opłaty za dodatkowy produkt.
4. RRSO to jeden z najważniejszych kryteriów oceny oferty – pozwala porównać oferty trafniej niż za pomocą informacji o oprocentowaniu czy marży; niższa RRSO oznacza tańszy kredyt lub pożyczkę.

Podpisywanie umowy zawarcia zobowiązania – o czym należy pamiętać?

Niezależnie od pożyczanej kwoty i podmiotu, od którego pożyczamy pieniądze, podstawową i najważniejszą rzeczą jest uważne przeczytanie umowy. Czytać umowę np. kredytową powinniśmy w spokoju i powoli – tak by zrozumiałe było dla nas każde postanowienie w niej zawarte. Analiza formularza informacyjnego pozwoli nam na wyrobienie sobie zdania dotyczącego atrakcyjności danej oferty, jednak wszystkie warunki zaciągnięcia zobowiązania znajdziemy w umowie kredytowej.



W razie problemów ze zrozumieniem zapisów umowy kredytowej warto skorzystać z pomocy instytucji:

Federacja Konsumentów udziela porad prawnych dla indywidualnych konsumentów i ma oddziały terenowe w całej Polsce.

Miejski (Powiatowy) Rzecznik Konsumentów może udzielić informacji prawnej lub bezpłatnej porady. Jest on zatrudniony w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta.

Stowarzyszenie dla Powiatu udziela porad prawnych przez internet - za pomocą Centrum E-porad Konsumentów.

Informacje, które powinien nam przekazać kredytodawca również są narzucone odgórnie poprzez ustawę o kredycie konsumenckim. Przede wszystkim umowa kredytowa musi zostać zawarta na piśmie. Obowiązkowo kredytodawca powinien w umowie umieścić wskazane w przepisach informacje – nieumieszczenie części z nich skutkuje konsekwencjami dla kredytodawcy. Należą do nich m.in. dane osoby zaciągającej zobowiązanie, dane kredytodawcy, kwotę kredytu i jego rodzaj, RRSO, dodatkowe koszty czy sposób zabezpieczenia kredytu.

W przypadku nieumieszczenia obowiązkowych informacji w umowie, konsument może skorzystać z sankcji kredytu darmowego. Po złożeniu pisemnego oświadczenia kredytodawcy, konsument zwraca jedynie pożyczoną kwotę (bez odsetek i innych kosztów). Kwotę spłaca zgodnie z terminami ustalonymi w umowie. Jeżeli zaś w umowie nie jest określony termin spłaty kredytu, wtedy konsument zwraca kredyt w terminie pięciu (jeżeli kwota kredytu jest niższa niż 80 tys. zł) lub dziesięciu lat (jeżeli kwota kredytu jest wyższa niż 80 tys. zł). W przypadku kredytów, w których zabezpieczeniem jest hipoteka, sankcja kredytu darmowego jest ograniczona w czasie, ze względu na wysokość udzielanej kwoty. Spłata całej kwoty bez odsetek byłaby bardzo dotkliwą karą dla instytucji udzielającej kredytu.

Jeżeli spełniamy warunki przyznania kredytu, mamy prawo otrzymać bezpłatny wzór umowy. Dodatkowo w przypadku niejasności któregoś z punktów w umowie lub w formularzu informacyjnym, osoba udzielająca kredytu musi wyjaśnić nam wszelkie wątpliwości i odpowiedzieć na każde nasze pytanie. Jeżeli mamy wątpliwości związane z umową kredytową, możemy również zwrócić się o pomoc do jednej z trzech instytucji: Federacji Konsumentów, Miejskiego (Powiatowego) Rzecznika Konsumentów lub Stowarzyszenia dla Powiatu.



Cztery zasady bezpiecznego podpisywania umów o kredyt lub pożyczkę:

1. Sprawdź instytucję, od której chcesz pożyczyć pieniądze – w szczególności sprawdź, czy instytucja nie znajduje się na liście ostrzeżeń KNF.
2. Policz, zgodnie z podanym RRSO, jaka będzie całkowita kwota do zapłaty. Możesz skorzystać z kalkulatorów dostępnych w sieci.
3. Dokładnie przeczytaj umowę.
4. Podpisz umowę tylko wtedy, kiedy rozumiesz wszystkie jej zapisy i dokładnie wiesz, według jakich zasad będziesz spłacać zobowiązane. Jeżeli nie rozumiesz któregoś z punktów umowy, skonsultuj zapis z prawnikiem lub inną kompetentną osobą.

Czym są klauzule abuzywne (niedozwolone)?

Klauzule abuzywne (ang. *abuse* - nadużywać) to nic innego jak wszelkie niedozwolone postanowienia umowy, które powodują, że po stronie konsumenta powstają prawa i obowiązki, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumenta. Instytucje pożyczające pieniądze chcą w ten sposób zabezpieczyć swój interes, dla konsumenta oznaczają duże kłopoty. Takie klauzule mogą np. skutkować koniecznością spłaty wielokrotności zaciągniętego zobowiązania finansowego. Teoretycznie, klauzule abuzywne nie mogą znaleźć się w zapisach umowy kredytu/ pożyczki, ponieważ naruszają podstawową regułę każdej umowy – równości stron względem prawa.

Aby postanowienie z umowy zostało uznane za niedozwolone, muszą istnieć przesłanki, które określone zostały w art. 385¹ Kodeksu cywilnego. Po pierwsze, umowa musi być zawarta w na podstawie postanowień Kodeksu cywilnego. Po drugie, postanowienia umowy muszą być standardowe (tzn. nie mogą powstać w następstwie negocjacji między stronami umowy; innymi słowy, konsument – przed podpisaniem umowy – nie miał realnego wpływu na jej postanowienia). Warunek ten jest w zasadzie zawsze spełniony, ponieważ instytucje udzielające kredytu lub pożyczki stosują „gotowe” wzorce umów. Po trzecie, w postanowieniach umowy widać wyraźną dysproporcję między prawami i obowiązkami konsumenta a pożyczkodawcy – postanowienia naruszają rażąco interesy tego pierwszego oraz są sprzeczne z dobrymi obyczajami. Po czwarte, zapis nie dotyczy „głównych świadczeń stron” – w przypadku umowy pożyczki/kredytu, głównym świadczeniem jest kwota pożyczki/kredytu, bez opłat dodatkowych. O ile zatem konsument nie może złożyć do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozwu przeciwko firmie pożyczkowej odnośnie do kwoty pożyczki, o tyle każda inna opłata związana z udzieleniem pożyczki/kredytu (m.in. opłaty prowizyjne, wynagrodzenie pożyczkodawcy), jeśli narusza interesy konsumenta, może być przez niego zaskarżona.

Wiele osób nie jest świadoma tego, że problemy finansowe, w jakie wpadają wskutek nieterminowej spłaty zaciągniętej np. szybkiej pożyczki (tzw. chwilówki) są skutkiem niedokładnego przeczytania umowy lub braku wiedzy o tym, jakie postanowienie w takiej umowie nie jest dozwolone. Najczęściej wysokie koszty ukryte są pod nazwami opłat prowizyjnych czy administracyjnych. Tajemnicze brzmienie postanowienia pozornie nie budzi żadnych zastrzeżeń. Z kolei, jeśli wymogi stawiane pożyczkobiorcom przez instytucję udzielającą pożyczek są małe (np. aby wziąć pożyczkę, wystarczy dowód osobisty), owa łatwość zawarcia umowy dodatkowo „usypia” czujność pożyczkobiorcy. Dlatego szczególnie ważne jest dokładne przeczytanie umowy, zwłaszcza tych sformułowań,

które zapisano „drobnym druczkiem”, a które znajdują się często na dole każdej strony lub na końcu całej umowy. Najczęściej to właśnie tam umieszcza się informacje o dodatkowych kosztach, które powodują powstanie konieczności spłaty wielokrotności zaciągniętego zobowiązania. Jeśli nadal mamy wątpliwości co do postanowień umowy, warto – przed jej podpisaniem – skonsultować ją z prawnikiem. Z pomocą może przyjść także Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na którego stronie internetowej jest dostępny aktualny rejestr klauzul niedozwolonych, z podaniem nazw podmiotów, które – z racji stosowania tego rodzaju postanowień – przegrały sprawę przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Także w artykule 385³ Kodeksu cywilnego zamieszczono katalog warunków, które pozwalają uznać dane postanowienie umowy za klauzulę niedozwoloną. Warto pamiętać o tych dwóch artykułach Kodeksu cywilnego (385¹ i 385³), ponieważ ich znajomość pozwala zminimalizować ryzyko podpisania umowy, która będzie bardzo niekorzystna dla kredyto/pożyczkobiorcy.

Rejestr klauzul abuzywnych (niedozwolonych)

Na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zamieszczono wyszukiwarkę klauzul, które zostały uznane za zapisy niedozwolone w umowach:

<https://www.rejestr.uokik.gov.pl/>

Katalog klauzul abuzywnych zawiera również art. 385³ Kodeksu cywilnego..

Odstąpienie od umowy kredytowej

Jeżeli wzór umowy wydaje się nam skomplikowany i niewystarczająco czytelny, nie decydujemy się na skorzystanie z oferty, której nie rozumiemy. Jeżeli jednak pochopnie podpiszemy umowę kredytową, a później zorientujemy się, że zawiera niekorzystne dla nas rozwiązania, możemy się z niej wycofać.

Mamy prawo do odstąpienia od umowy kredytowej w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia. W umowie dotyczącej kredytu czy pożyczki powinien się znajdować wzór odstąpienia od niej. Zasady odstąpienia od umowy obowiązują na tych samych zasadach banki i instytucje pożyczkowe. Jeśli zachowamy przysługujący nam termin (14 dni), nie ponosimy żadnych dodatkowych kosztów. Instytucja udzielająca kredytu czy pożyczki nie może obciążyć nas z tego tytułu karami umownymi czy zatrzymaniem opłaty przygotowawczej lub pobranych prowizji. W przypadku odstąpienia od umowy będziemy musieli zwrócić otrzymaną kwotę wraz z należnymi odsetkami w ciągu 30 dni od momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Odsetki naliczone zostaną za okres, w którym korzystaliśmy z przekazanej nam kwoty.

Przed udzieleniem kredytu/pożyczki instytucja pożyczająca nam pieniądze może wymagać od nas uiszczenia tzw. opłaty przygotowawczej, która wchodzi w skład całkowitego kosztu kredytu. Jednak w sytuacji gdy umowa ostatecznie nie zostaje zawarta lub też kwota kredytu nie zostanie wypłacona, opłaty (w tym opłata przygotowawcza) oraz poniesione koszty muszą być klientowi zwrócone. Należy o tym pamiętać i z dużą ostrożnością podchodzić do uiszczania opłat przed podpisywaniem umowy oraz do podpisywania umowy przedwstępnej. Ostrożność jest bardzo ważna z uwagi na działających na rynku oszustów, którzy zarabiają na uiszczanych opłatach przygotowawczych.

Wraz z podpisaniem umowy kredytowej możemy zdecydować się na usługi dodatkowe (często są one warunkiem przyznania nam np. kredytu). Należą do nich np. wykupienie ubezpieczenia. W przypadku odstąpienia od umowy kredytowej musimy sprawdzić, czy usługa dodatkowa jest świadczona bezpośrednio przez bank lub SKOK, które udzieliły nam kredytu czy też instytucja ta zawarła umowę o współpracy z firmą ubezpieczeniową. W obu przypadkach w momencie odstąpienia od umowy kredytowej umowa na usługi dodatkowe również zostaje rozwiązana.



Niektóre firmy pożyczkowe w bezprawny sposób wykorzystują brak wiedzy finansowej i nieostrożność osób, które chcą zaciągnąć zobowiązanie. Swoją ofertę pożyczek kierują zazwyczaj do osób, które nie posiadają zdolności kredytowej i nie mogą otrzymać pożyczki w banku. Pobierają od takiej osoby opłatę przygotowawczą, a później również nie udzielają jej pożyczki. Zatrzymują za to uiszczoną opłatę przygotowawczą. Takie firmy nie zarabiają na należnościach z tytułu udzielanych pożyczek (np. na marży), ale na opłatach przygotowawczych, których nie zwracają. Takie działanie nie jest zgodne z prawem.

W takiej sytuacji, po pierwsze, powinniśmy złożyć reklamację u kredyto-/pożyczkodawcy. Instytucje finansowe mają obowiązek udzielić odpowiedzi na reklamację nie później niż 30 dni od otrzymania reklamacji.

Nieodpłatną poradę w przypadku sporu z podmiotem rynku finansowego można uzyskać u Rzecznika Finansowego czy Powiatowych lub Miejskich Rzeczników Konsumentów lub też w organizacjach konsumenckich, np. Federacji Konsumentów lub Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Gdy zaciągamy kredyt konsumencki, również możemy skorzystać z reklamacji. Reklamację możemy złożyć zarówno w sytuacji, gdy kredytodawcą był bank lub SKOK, jak również wtedy, gdy pożyczki udzieliła nam instytucja pożyczkowa. Informacje dotyczące składania reklamacji również powinny znajdować się w umowie kredytowej. Kredytodawca musi udzielić odpowiedzi w ciągu 30 dni. Termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni, jeżeli sprawa, której dotyczy reklamacja, jest skomplikowana – wtedy kredytodawca musi wyjaśnić przyczynę opóźnienia i określić termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Jeżeli kredytodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, wtedy zgodnie z ustawą, uznaje się, że została rozpatrzona pozytywnie.

Kupowanie na raty – inna forma zaciągania zobowiązania finansowego

Innym rodzajem zaciągania zobowiązania finansowego jest kupowanie na raty. Jest to umowa o kredyt, którą zawieramy z bankiem. Za zaciągnięte w ten sposób zobowiązanie finansujemy zakup towaru w ramach umowy kupna-sprzedaży. Również w przypadku podpisywania tego rodzaju umowy musimy przestrzegać zasad, które omawialiśmy przy podpisywaniu umowy kredytowej - przeanalizować zasady spłaty kredytu ratalnego, ocenić jego koszt (również w tym przypadku należy brać pod uwagę wysokość RRSO) oraz skutki ewentualnych opóźnień w spłacie raty oraz dokładnie przeczytać umowę. Podpisywanie umowy o sprzedaż ratalną odbywa się w sklepie, a nie np. w banku, co może wzbudzić złudne poczucie, że umowa jest mniej zobowiązująca. Niedokładnemu czytaniu umowy sprzyja dodatkowo pośpiech czy zachęty sprzedawcy.

Szczególną ostrożność musimy zachować w przypadku tzw. rat 0%. Sprzedaż ratalna to jedyna forma kredytu, której RRSO może wynosić 0%. Zdarza się, że bank po sprawdzeniu naszej zdolności kredytowej oraz historii kredytowania, może zaproponować mniej korzystną ofertę lub odmówić nam kredytu w ramach zakupów na raty. Żeby mieć pewność, że RRSO wynosi 0%, musimy sprawdzić w umowie, czy kredyt nie zawiera żadnych dodatkowych opłat. Kredyt z RRSO równym 0% nie może zawierać marży czy prowizji, a oprocentowanie musi być równe 0%. Zdarza się, że kredyt nie jest oprocentowany, ale jednocześnie konsument będzie musiał wykupić dodatkowe usługi (np. ubezpieczenie), które generują dodatkowy koszt. Dodatkowy koszt może wpłynąć na opóźnienie w spłacie raty.

Odstąpienie od umowy sprzedaży ratalnej

Warunki odstąpienia od umowy kredytowej w przypadku sprzedaży ratalnej są nieco bardziej skomplikowane niż w przypadku podpisywania umowy kredytowej. Jest to kredyt wiązany, łączący się bezpośrednio z drugą umową (kupna-sprzedaży). Konsument może odstąpić od umowy kredytowej w terminie do 14 dni, jednak nie zawsze niesie to za sobą odstąpienie od umowy kupna-sprzedaży. Klient, który podpisał umowę kredytową i otrzymał towar ze sklepu, może odstąpić od umowy kredytowej w ciągu 14 dni, choć sprzedawca wciąż może oczekiwać od niego zapłaty za towar. Jeżeli jednak konsument będzie chciał niezwłocznie zwrócić towar, to sprzedawca musi wyrazić zgodę na jego przyjęcie. Zasady zwrotu towaru w takiej sytuacji musi określać umowa pomiędzy obiema stronami (konsumentem i sprzedawcą). Jeżeli zaś konsument będzie chciał odstąpić od umowy kupna-sprzedaży, czyli zwrócić towar, wtedy automatycznie następuje odstąpienie od umowy kredytu zawartego na kupno danego towaru.

Istnieje jeszcze jedna możliwość, która zmniejsza ryzyko obu stron, związane z odstąpieniem od umowy kredytowej i kwestią zwrotu zakupionego towaru. Konsument i sprzedawca mogą uzgodnić, że towar zostanie wydany dopiero po upływie 14 dni, w czasie których konsument ma prawo odstąpić od umowy. Niewydanie towaru w tym czasie powoduje, że nie ma problemu związanego ze zwrotem towaru lub uiszczeniem opłaty za niego, w przypadku odstąpienia od umowy kredytowej.

Zadania dla uczniów

1. Zadanie indywidualne

Zapytaj kogoś ze swojej rodziny, czy ma doświadczenia z zaciąganiem pożyczek w bankach lub w instytucjach pożyczkowych. Spisz jego/jej opinię i doświadczenia. Na podstawie powstałych notatek zastanów się, jakie wnioski na przyszłość można wyciągnąć z doświadczeń innych osób.

2. Dyskusja w klasie

Na stronie wybranych instytucji pożyczkowych znajdźcie wzór umowy pożyczki. Przeczytajcie ją uważnie. Zaznaczcie te postanowienia, które wydają się wam niejasne, skomplikowane lub podejrzane. Omówcie je wspólnie.

3. Dyskusja w grupie

Podzielcie się na dwie grupy. Przedstawcie różne argumenty przemawiające za zaciągnięciem zobowiązania finansowego w banku lub instytucji pożyczkowej, jak i te pokazujące minusy takiego rozwiązania. Następnie spróbujcie przygotować „Pożyczkowy katalog bezpieczeństwa – czego nie robić, aby nie popaść w długi?”.