

Większość instytucji finansowych podaje na swoich stronach internetowych nierzetelnie informacje temat kosztów proponowanych kredytów konsumenckich – to wnioski z kontroli przeprowadzonej na zlecenie Komisji Europejskiej. W efekcie klienci otrzymywali niepełne dane na temat kosztów pożyczki. – *Osoby starające się o kredyt są niejednokrotnie zaskakiwane jego kosztami, które okazują się wyższe niż się początkowo wydawało* – zaznacza komisarz John Dalli.



Czy zdarzyło się Państwu przy podpisywaniu umowy o pożyczkę, kartę kredytową czy inny kredyt konsumencki zdać sobie sprawę, że koszty są wyższe, niż się Państwo spodziewali? Niedawno przeprowadzono w całej UE kontrolę stron internetowych oferujących kredyty konsumenckie w celu sprawdzenia, czy osoby podpisujące umowę o taki kredyt otrzymują wcześniej informacje, do których są uprawnieni na mocy prawa UE w dziedzinie ochrony konsumentów.

Organy krajowe odpowiedzialne za egzekwowanie prawa skontrolowały ponad 500 stron internetowych w 27 państwach członkowskich oraz w Norwegii i Islandii. W przypadku 70 proc. z nich (393 strony) stwierdzono następujące problemy, wymagające dalszego dochodzenia: reklamy niezawierające wymaganych standardowych informacji, brak w ofertach kluczowych informacji niezbędnych do podjęcia decyzji oraz koszty przedstawiane w sposób wprowadzający w błąd. Organy krajowe odpowiedzialne za egzekwowanie prawa zwrócą się teraz do instytucji finansowych i pośredników kredytowych o wyjaśnienia lub podjęcie działań naprawczych wobec domniemanych nieprawidłowości. W ramach akcji kontrolnej sprawdzono w szczególności, w jaki sposób przedsiębiorstwa stosują przepisy dyrektywy w sprawie kredytu konsumenckiego (niedawno wprowadzonej do prawodawstwa krajowego w państwach członkowskich), która ma w założeniu ułatwiać konsumentom zrozumienie i porównywanie ofert kredytowych.

– *Osoby starające się o kredyt są niejednokrotnie zaskakiwane jego kosztami, które okazują się wyższe niż się początkowo wydawało, ponieważ zabrakło wcześniej ważnych informacji lub były one nie w pełni zrozumiałe. Kredyt konsumencki to dziedzina, która nieraz wydaje się skomplikowana, i właśnie dlatego wprowadzono odpowiednie przepisy europejskie, aby pomóc konsumentom w dokonywaniu świadomych decyzji. Bardzo ważne jest zatem, aby przedsiębiorstwa dostarczały konsumentom właściwych i niezbędnych informacji. Komisja powinna przyczynić się do tego poprzez współpracę z krajowymi organami egzekwującymi prawo* – powiedział komisarz UE ds. konsumentów **John Dalli**.

Działanie zwane „akcją kontrolną UE” ma na celu egzekwowanie prawa unijnego. Polega ono na jednoczesnym prowadzeniu przez krajowe organy egzekwowania prawa kontroli koordynowanych przez UE pod kątem naruszeń prawa konsumenckiego w danym sektorze. Krajowe organy egzekwowania prawa zwracają się następnie do podmiotów gospodarczych, w przypadku których podejrzewa się nieprawidłowości, o podjęcie działań naprawczych. Akcję kontrolną dotyczącą kredytów konsumenckich przeprowadzono we wrześniu 2011 r.

Sześć państw przeprowadziło pogłębioną akcję kontrolną 57 stron internetowych w celu sprawdzenia zgodności z przepisami konsumenckimi, co dotyczyło m.in. uregulowań dotyczących płatności, rozpatrywania skarg oraz warunków umownych.

Z rynku, którego dotyczyła akcja kontrolna, korzysta codziennie wielu konsumentów. W 2010 r. łączna kwota kredytów konsumenckich pozostających do spłaty na rzecz instytucji finansowych w strefie euro wynosiła ponad 600 mld EUR.

### Wyniki

Spośród 562 stron internetowych poddanych wstępnej akcji kontrolnej jedynie 30 proc. uznano za spełniające odpowiednie przepisy konsumenckie UE; 70 proc. stron (393 strony) wymaga dalszego dochodzenia. Stwierdzono następujące zasadnicze problemy:

- Braki w zakresie informacji w reklamach kredytu konsumenckiego: reklamy na 258 stronach internetowych (46 proc. stron poddanych kontroli) nie zawierają wszystkich standardowych informacji wymaganych dyrektywą w sprawie kredytów konsumenckich, np. informacji dotyczących: (i) rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (APR), która jest niezbędna do porównywania ofert, (ii) tego, czy opłaty za obowiązkowe usługi pomocnicze (np. ubezpieczenie) zostały zawarte w kosztach całkowitych, lub (iii) czasu trwania umowy kredytowej.
- Pomijanie kluczowych informacji na temat oferty: 244 strony internetowe (43 proc.) nie zawierają jasnych informacji na temat wszystkich elementów łącznego kosztu, np. na temat: (i) rodzaju stóp procentowych (stała, zmienna lub oba rodzaje), (ii) czasu trwania kredytu (jeżeli ma on zastosowanie) oraz (iii) niektórych kosztów związanych z kredytem (np. opłaty za przygotowanie umowy).
- Wprowadzające w błąd przedstawienie kosztów - koszty kredytu przedstawiane są nieraz w sposób fałszywy lub mogący wprowadzać w błąd konsumentów, np. w wyniku: (i) sposobu obliczenia ceny lub (ii) braku informacji dla konsumenta, że oprócz kosztu kredytu konsumenckiego należy brać pod uwagę dodatkowe obowiązkowe ubezpieczenie. Taki problem stwierdzono na 116 stronach internetowych (20 proc.).

### **Pogłębiona akcja kontrolna**

Sześć państw (Włochy, Estonia, Łotwa, Litwa, Słowacja i Szwecja) przeprowadziło pogłębioną akcję kontrolną dotyczącą 57 skontrolowanych stron. Główne stwierdzone problemy dotyczyły informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz warunków umownych.

### **Kolejne kroki**

Obecnie rozpocznie się etap egzekwowania działań: w nadchodzących tygodniach i miesiącach organy krajowe zwrócą się do podmiotów gospodarczych o wyjaśnienia lub wprowadzenie poprawek na ich stronach internetowych. Niedopełnienie tych działań może, w zależności od obowiązującego prawa krajowego, prowadzić do wszczęcia kroków prawnych, których następstwem będą grzywny, a nawet zamknięcie danej strony internetowej. Krajowe organy egzekwowania prawa powinny złożyć Komisji Europejskiej sprawozdanie z podjętych działań do jesieni 2012 r. Komisja zda sprawę z wyników.