
Fundacja Forum Konsumentów

www.forumkonsumentow.org

**STANOWISKO FUNDACJI FORUM KONSUMENTÓW
W SPRAWIE DYREKTYWY O KREDYCIE KONSUMENCKIM (CCD II)**

Dyrektywa w sprawie kredytu konsumenckiego (CCD) obowiązuje już od 15 lat, a od momentu jej przyjęcia rynek usług finansowych przeszedł znaczącą rewolucję. Rozwój cyfryzacji i e-commerce doprowadził do wielu zmian na rynku kredytów konsumenckich, na którym pojawiły się zarówno nowe produkty, jak i nowe podmioty oferujące kredyty. Zmianie uległy również preferencje konsumentów, którzy coraz częściej decydują się na zakupy w Internecie (odsetek internautów, którzy deklarują kupowanie online ustabilizował się i wynosi obecnie 77%)¹. Wobec czego głównym celem Dyrektywy o Kredycie Konsumenckim (CCD II), stanowiącej rewizję dyrektywy 2008/48/WE, jest unowocześnienie i wzmocnienie europejskiej ochrony konsumentów oraz promocja odpowiedzialnych i przejrzystych praktyk wszystkich podmiotów zaangażowanych w kredyt konsumencki. Zauważając właściwy kierunek zmian podążających za dobrem konsumentów, Forum Konsumentów pragnie również zwrócić uwagę, że nowa Dyrektywa poza wzmocnieniem pozycji konsumentów poprzez poprawę ich ochrony na rynku kredytów konsumenckich, niesie pewne ryzyka i zagrożenia, które mieć negatywne konsekwencje dla konsumentów.

Zdaniem Forum Konsumentów wprowadzenie rewizji Dyrektywy o Kredycie Konsumenckim (CCD II), w kontekście rozwoju nowych technologii, które wychodzą naprzeciw kolejnym potrzebom konsumentów i poszerzenia oferty usług dedykowanych konsumentom na rynku, jest właściwym i niezbędnym działaniem po stronie unijnego prawodawcy. Jako organizacja działająca na rzecz konsumentów i w ochronie ich interesów uważamy, że procedowana rewizja dyrektywy wymaga szerszego przedyskutowania jej poszczególnych zapisów, aby poza wniesieniem nowych wartości do funkcjonowania konsumentów na rynku usług finansowych, nie pominąć najważniejszej zasady – aby proponowane regulacje nie stały się nadregulacjami, a tym samym zarówno nie komplikowały sytuacji konsumentów, jak i nie paraliżowały rozwoju rynku finansowego.

¹ Raport „E-commerce w Polsce 2022”. Badanie zostało zrealizowane przy pomocy ankiet CAWI (Computer-Assisted Web Interview) na panelu internetowym. Dane zbierane były 9-15 czerwca 2022 roku.

Osoba kontaktowa: Agnieszka Plencler, prezeska Fundacji Forum Konsumentów

agnieszkap@forumkonsumentow.org, tel. 501 650 187

W ocenie Forum Konsumentów przedmiotowa rewizja dyrektywy będzie mieć duży wpływ na sytuację i możliwości konsumentów na rynku usług finansowych. Głównym celem nowych regulacji będzie bowiem wdrożenie odpowiedzialnych i przejrzystych praktyk postępowania wśród wszystkich podmiotów oferujących na rynku kredyty konsumenckie poprzez zapewnienie, aby informacje o kredytach przekazywano w sposób jasny i zrozumiały oraz przystosowany do dostępnych konsumentom urządzeń cyfrowych. Kredytodawca, oprócz standardowego formularza informacyjnego, będzie zobowiązany przekazać konsumentowi jednocześnie skrócony jednostronicowy standardowy formularz informacyjny, a wobec tego konsumenci będą mieli możliwość dokonania w pełni świadomego wyboru przy ubieganiu się o kredyt.

Niezależnie od powyższego Forum Konsumentów analizując szczegółowo zaproponowane w rewizji regulacje z perspektywy konsumentki wskazuje na następujące ryzyka:

1. Wydłużenie czasu na odstąpienie od umowy do 1 roku i 14 dni w przypadku pożyczania przez konsumenta z banku lub firmy pożyczkowej kwotę do 255 550 zł.

Należy podkreślić fakt, że z perspektywy konsumentki samo wydłużenie czasu na decyzję o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego może wydawać się korzystne i w niektórych sytuacjach będzie to regulacja uznawana za pozytywną. Niemniej każdą ze zmian należy również rozpatrywać w perspektywie długofalowej. W tym kontekście jako Forum Konsumentów chcemy zasygnalizować ryzyko konsekwencji niepewności na rynku finansowym. Może się ono ostatecznie przełożyć na utrudnienie konsumentom dostępu do kredytów.

2. Objęcie wszystkich płatności online: „kup teraz, zapłać później” – tzw. BNPL reżimem kredytu konsumenckiego bez rozróżnienia pod względem zarówno wartości zakupów, jaki i terminu spłaty. Zgodnie z tą regulacją konsument stawałby się kredytobiorcą już od dnia zakupu.

Płatność odroczonej „kup teraz, zapłać później” – BNPL to usługa tzw. odroczonej płatności umożliwiająca konsumentowi sfinalizowanie np. transakcji e-commerce z jednoczesnym przesunięciem terminu płatności na okres późniejszy – przykładowo 30 dni od dnia zakupu produktu przez Internet. Co do zasady jest to usługa w pełni darmowa, o ile konsument spłaci pożyczoną kwotę we wskazanym terminie. W praktyce system działa w ten sposób, że konsument płaci za towar zakupiony w Internecie dopiero jak go otrzyma, sprawdzi i nie zwróci, a jeżeli ureguluje należność na czas to nie zapłaci odsetek za okres odroczenia. Dlatego też odroczenie płatności o 30 dni, jak również możliwość odroczenia jej i rozłożenia na trzy raty z punktu widzenia konsumenta jest konstrukcją względnie prostą i przejrzystą.

Główną zaletą płatności odroczonej „kup teraz, zapłać później” – BNPL jest możliwość dokonania zakupu pomimo chwilowego braku środków finansowych na dany zakup. Istotna jest również możliwość obejrzenia wybranego produktu i bezpośredniego kontaktu z nim przed dokonaniem płatności. Pozytywnym aspektem jest też fakt, że płatności odroczone są usługą darmową, a wielu operatorów posiadających w swojej ofercie płatność odroczoną dodatkowo umożliwia rozłożenie

spłaty na kilka dogodnych rat. Natomiast wadą tego rodzaju płatności jest konieczność podawania danych osobowych niezbędnych do weryfikacji.

Forum Konsumentów uważa, że czynniki społeczno-ekonomiczne powinny wpływać na rozróżnienie pomiędzy BNPL jako elastycznej opcji płatniczej a innym charakterem pożyczek o wysokim oprocentowaniu lub wysokim poziomie opłat dodatkowych lub innym o pożyczkopodobnymi produktami wpływających na podwyższenie kwoty zobowiązania konsumenta. Należy podkreślić fakt, że coraz więcej firm e-commerce posiada niezależne, zweryfikowane systemy oceny ryzyka zadłużenia oparte o historię zakupów dokonywanych online czy bazę oszustw kredytowych. To wszystko wpływa na ocenę, iż płatność odroczone jest usługą o niskim ryzyku. Ponadto, co jest zdecydowanie jednym z największych atutów przedmiotowej płatności dla konsumenta, jest to usługa charakteryzująca się natychmiastową realizacją. Tym samym przyjęta dotychczas metoda oceny wiarygodności kredytowej oparta m.in. na weryfikacji dokumentów, np. zaświadczeń o dochodach, jest ewidentnie nieadekwatna do potrzeb usług świadczonych przez branżę e-commerce. Jednocześnie, proponowana zmiana może niekorzystnie wpływać na sytuację konsumentów (poprzez wykluczenie części konsumentów z dostępu do narzędzi kredytowych), którzy mogą być również niechętni m.in. do udostępniania online swoich dokumentów lub może się to dla nich okazać zbyt obciążające.

Jednocześnie nie ma podstaw, aby w przypadku przedmiotowej regulacji różnicować standardy ochrony konsumentów oraz obowiązki przedsiębiorców wobec konsumentów w zależności od tego czy usługa płatności odroczonej oferowana jest przez firmy zakwalifikowane jako duże lub spełniające inne określone kryteria. Omawiana propozycja różnicuje bowiem przedsiębiorców oferujących usługę płatności odroczonej wprowadzając dwa różne terminy spłaty, tj. 14 i 50-dniowy, poniżej których – w zależności od cech danego przedsiębiorcy – będą obowiązywać inne zasady dotyczące analizy zdolności kredytowej oraz inne obowiązki informacyjne. W efekcie może to powodować mentlik po stronie konsumenta - konsument będzie mieć do czynienia z różnymi informacjami na temat możliwości i warunków skorzystania z danej opcji płatności w zależności od przedsiębiorstwa, w którym dokonuje danego zakupu a którego statusu (duży, mały, średni) może dla konsumenta niejasny. Taka regulacja może bezpodstawnie stworzyć wrażenie lepszej lub gorszej oferty. Konsument zapewne może nie mieć wystarczającej świadomości, że różnice wynikają z przepisów ochrony konsumentów. Może to też zniechęcać przedsiębiorców do dalszego rozwoju usług na rzecz konsumentów. Co istotne – oprócz niewątpliwej konfuzji po stronie powracającego klienta, niejasność proponowanych przepisów uniemożliwia dookreślenie momentu zmiany kwalifikacji danego przedsiębiorcy oferującego usługę płatności odroczonej. Co więcej, można wysnuć przypuszczenie, że w przypadku dużych i renomowanych przedsiębiorców, klienci mogą mieć większe zaufanie do oferowanych przez nich opcji finansowych.

Wobec powyższego Forum Konsumentów jest przeciwne zróżnicowaniu przedsiębiorców, tym samym rekomendując zachowanie jednolitego okresu spłaty płatności odroczonej wynoszący nie więcej niż 30 dni, czyli w praktyce czas niezbędny do uregulowania przez konsumenta płatności w ramach bieżącej lub spodziewanej wypłaty. W ten sposób konsumenci zachowają jednolitą ochronę oraz jednolitą ścieżkę zakupową bez względu na konkretne cechy danego przedsiębiorcy.

Osoba kontaktowa: Agnieszka Plencler, prezeska Fundacji Forum Konsumentów

agnieszkap@forumkonsumentow.org, tel. 501 650 187

Tym samym rekomendujemy zachowanie takiego samego standardu ochrony wszystkich konsumentów, a także wdrożenie stosownych regulacji zobowiązujących do rzetelnej edukacji i budowania świadomości konsumentów. Edukacja powinna nadążać za tym, co na danym etapie oferuje rynek i jakie są wymogi prawne. A głównym zadaniem unijnego prawodawcy powinno być zarówno aktualizowanie regulacji, jak i zapewnienie należytego bezpieczeństwa prawnego konsumentom.

Forum Konsumentów pozytywnie oceni wyłączenie usługi odroczonej płatności z rygoru regulacji prawnych dotyczących kredytów. Należy pamiętać, że istotą każdej tego typu regulacji powinna być ochrona prawna i zapewnienie najlepszych rozwiązań konsumentom. Głównym celem podejmowanych przez unijnego prawodawcę działań powinno być dostarczenie konsumentom spójnych, transparentnych i obowiązujących informacji. Konsumentom przysługują jasne, proste i zrozumiałe warunki obowiązywania danej regulacji oraz kompleksową edukację w zakresie wdrażanych zmian.

3. Wzmocnienie rygoru regulacji dotyczących oceny zdolności kredytowej, na podstawie, której kredytodawca opiniuje, czy konsument będzie w stanie spłacić pożyczkę. Co istotne, na kredytodawcach spoczywać będzie obowiązek opracowania i stosowania procedury oceny zdolności kredytowej oraz dokumentowania jej stosowania. Jeśli jednak ocena zdolności kredytowej będzie negatywna, kredytodawca nie może udostępnić kredytu konsumentowi.

Zgodnie z powyższą regulacją ustawodawca unijny oczekuje, że ocena zdolności kredytowej będzie przeprowadzana przez kredytodawcę rzetelnie, ograniczając jednak zakres informacji, z których można skorzystać wyłącznie do danych gospodarczych i finansowych.

Zdaniem Forum Konsumentów rzetelnie należałoby ocenić nie tylko zdolność, ale i gotowość konsumenta do spłaty zadłużenia, a aspekt ten w szczególności leży w interesie konsumenta. Forum Konsumentów postuluje, iż warto brać pod uwagę dane behawioralne, aby nie zamykać konsumentom możliwości na rynku ofert kredytów. Chcemy również zwrócić uwagę, że nie bez znaczenia pozostaje element edukacji konsumenta, tak, aby w pierwszej kolejności konsument sam mógł ocenić możliwości spłacenia zaciąganego przez siebie zobowiązania finansowego.

Fundacja Forum Konsumentów dostrzega konieczność rewizji przepisów o kredytach konsumenckich oraz dostosowania ich do nowych potrzeb związanych z transformacją cyfrową i rozwojem e-commerce, jednak regulacje te powinny dążyć przede wszystkim do wzmocnienia ochrony konsumentów oraz wzrostu dobrobytu konsumentów w środowisku cyfrowym. Forum Konsumentów wysoko ocenia aspekt unowocześnienia i wzmocnienia ochrony konsumentów ubiegających się o kredyt i korzystających z usługi płatności odroczonej. Doceniamy również ułatwienie dostępu do wszystkich niezbędnych informacji oraz zapewnienie konsumentom możliwości dokonania świadomego wyboru przy składaniu wniosku o kredyt. W tym miejscu należy podkreślić, że najważniejszym aspektem jest edukacja i budowanie świadomości konsumenckiej.

Osoba kontaktowa: Agnieszka Plencler, prezeska Fundacji Forum Konsumentów

agnieszkap@forumkonsumentow.org, tel. 501 650 187

Dlatego też przy projektowaniu nowych regulacji, prawodawca powinien pamiętać o konsumentach w kontekście zjawiska reaktancji, gdzie zbyt duża liczba niezrozumiałych informacji może przytłoczyć i ostatecznie wpływać na podejmowanie przez nich niekorzystnych decyzji.

Ponadto zdaniem Forum Konsumentów wszystkie regulacje i komunikaty wystosowane do konsumenta powinny zmierzać w kierunku upraszczania i standaryzacji informacji. Jednym z równoległych działań, które powinny mieć miejsce, tak aby konsument mógł również sam dbać o swój interes oraz aby unikać sytuacji, gdzie regulacja staje się nadregulacją, jest właśnie systematyczna edukacja konsumentów, jak również porządkowanie, upraszczanie i transparentność każdej projektowanej i wdrażanej regulacji. Dobro konsumentów stanowi bowiem wartość, która powinna być nadrzędna dla unijnego prawodawcy również w ramach przedmiotowych regulacji stanowiących rewizję Dyrektywy o Kredycie Konsumentckim (CCD II).

Mamy nadzieję, że uwagi przedstawione w przedmiotowym stanowisku zostaną poddane pod dyskusję, co umożliwi wypracowanie najlepszych rozwiązań dla konsumentów.

P O D S U M O W A N I E

1. Zdaniem Forum Konsumentów wprowadzenie rewizji Dyrektywy o Kredycie Konsumentckim (CCD II), w kontekście rozwoju nowych technologii, które wychodzą naprzeciw kolejnym potrzebom konsumentów i poszerzenia oferty usług dedykowanych konsumentom na rynku, jest właściwym i niezbędnym działaniem po stronie unijnego prawodawcy.

2. Forum Konsumentów wysoko ocenia aspekt unowocześnienia i wzmocnienia ochrony konsumentów ubiegających się o kredyt i korzystających z usługi płatności odroczonej. Doceniamy również ułatwienie dostępu do wszystkich niezbędnych informacji oraz zapewnienie konsumentom możliwości dokonania świadomego wyboru przy składaniu wniosku o kredyt.

3. W opinii Forum Konsumentów samo wydłużenie czasu na decyzję o odstąpieniu od umowy kredytu konsumentckiego może wydawać się z perspektywy konsumentckiej korzystne. Niemniej jako Forum Konsumentów chcemy zasygnalizować ryzyko konsekwencji niepewności na rynku finansowym, które może przełożyć na utrudnienie konsumentom dostępu do kredytów.

4. Forum Konsumentów nie popiera propozycji regulacji zgodnie z którą płatność odroczonej podlegałaby reżimowi kredytu konsumentckiego. Ponadto jest zdecydowanie przeciwne zróżnicowaniu przedsiębiorców, tym samym rekomendując zachowanie jednolitego okresu spłaty płatności odroczonej wynoszący nie więcej niż 30 dni, czyli w praktyce czas niezbędny do uregulowania przez konsumenta płatności w ramach bieżącej lub spodziewanej wypłaty. W ten sposób konsumenci zachowają jednolitą ochronę oraz jednolitą ścieżkę zakupową bez względu na konkretne cechy danego przedsiębiorcy.

5. Zdaniem Forum Konsumentów wszystkie regulacje i komunikaty wystosowane do konsumenta powinny zmierzać w kierunku upraszczania i standaryzacji informacji. Jednym z równoległych działań,

które powinny mieć miejsce (tak aby konsument mógł również sam dbać o swój interes oraz aby unikać sytuacji, gdzie regulacja staje się nadregulacją) jest systematyczna edukacja konsumentów.

Osoba kontaktowa: Agnieszka Plencler, prezeska Fundacji Forum Konsumentów

agnieszkap@forumkonsumentow.org, tel. 501 650 187