



## **SPRAWOZDANIE**

**– WSPÓLNA KAMPANIA RPO I RF WE WSPÓŁPRACY Z UOKIK  
SKIEROWANA DO „FRANKOWICZÓW” 2016-2017 (stan na 29.12.2017)**

### **Problem kredytów zwanych „frankowymi” w przestrzeni publicznej**

Dostrzegając trudną sytuację wielu osób mających kredyt denominowany lub indeksowany do walut obcych, Rzecznik Praw Obywatelskich zainicjował kampanię informacyjną. Od początku głównym partnerem był Rzecznik Finansowy. W kolejnych spotkaniach brali udział również eksperci Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i rzecznicy konsumentów. Po roku kampanii, spotkań i rozmów z „frankowiczami” mamy następujące obserwacje.

- Wiele z przychodzących na spotkania osób nie podjęło żadnych działań związanych z kredytem. Część osób nie skorzystało jeszcze z systemu bezpłatnej pomocy instytucji państwowych dlatego, że o takiej możliwości nie wiedziało.
- Bardzo wiele osób ma problem z napisaniem reklamacji do banku, a to ta reklamacja właśnie uruchamia pomoc bezpłatną. Bariery jest mylne przekonanie, że reklamacja musi być sformułowana prawniczym językiem, z przywołaniem przepisów prawnych i orzecznictwa.
- Eksperti prowadzący spotkania zaobserwowali też, że znaczna część uczestników mylnie identyfikuje możliwe pola działania. Część uważa, że głównym tłem sporu w odniesieniu do tego typu kredytu jest kwestionowanie fundamentalnego dla tego typu umów mechanizmu indeksowania lub denominowania kredytu do waluty obcej (którego skutki kredytobiorcy najłatwiej identyfikują widząc informacje o rosnącym saldzie zadłużenia). Część uczestników spotkań nie miała świadomości, że można kwestionować też poszczególne elementy umowy, których konstrukcja powoduje, że płacili i płacą wyższe raty niż powinni. Chodzi tu m.in. o zapisy, które ustalają oprocentowanie według niejasnych kryteriów, wprowadzają tzw. spready czy zmuszają do wykupienia ubezpieczenia niskiego wkładu. Jednak w tym obszarze istotną barierą jest trudność w wyliczeniu strat wynikających ze stosowania klauzul abuzywnych w umowach kredytowych. W efekcie znaczna część kredytobiorców, nie ma świadomości, ile nadpłacili w wyniku stosowania abuzywnych zapisów, ale równocześnie jest w stanie łatwo zidentyfikować skalę wzrostu salda kredytu wynikającą ze zmian kursowych. Być może jest to jedno ze źródeł problemu z zidentyfikowaniem i podjęciem działań w odniesieniu do wybranych postanowień umownych.
- Dostrzegalną barierą w podejmowaniu działań było oczekiwanie na kompleksową regulację np. ustawową, która rozwiązałaby wszystkie problemy związane z tego typu kredytami.

Obawa przed przedawnieniem jest kolejnym problemem. Zdaniem wielu kredytobiorców po upływie 10 lat od zawarcia umowy de facto tracą lub już stracili wszelkie możliwości składania roszczeń z nią związanych. Stąd bierze się chęć do szybkiego działania i radykalnego formułowania postulatów.

- Warto podkreślić, że tylko część uczestników spotkań prezentowała bardzo konfrontacyjne podejście do problemu kredytów „frankowych” sugerując często radykalne rozwiązania. Część prezentowała bardziej koncyliacyjne podejście i wyrażała gotowość do polubownego rozwiązania sporu z bankiem. Warto zauważyć, że takie podejście w debacie publicznej jest rzadziej prezentowane. W praktyce Rzecznika Finansowego dostrzegalny jest problem z identyfikacją przez reprezentantów tych dwóch grup adekwatnych do ich potrzeb i oczekiwań form wsparcia oferowanych przez jego biuro.

## **Założenia akcji „Masz kłopot z pożyczką frankową? Dowiedz się, co możesz zrobić?”**

Rzecznik Praw Obywatelskich otrzymuje wiele wniosków w sprawie kredytów „frankowych”. Nie ma jednak w tym przypadku możliwości oddziaływania na podmioty prywatne, więc spraw tych podjąć nie może. Dysponuje natomiast siecią Biur Pełnomocników Terenowych i punktów przyjęć interesantów w całym kraju.

Z kolei Rzecznik Finansowy, działający od października 2015 r., został wyposażony w możliwość prowadzenia postępowania interwencyjnego lub polubownego z instytucjami finansowymi na etapie przedsądowym oraz sporządzania istotnych poglądów w sprawie na etapie sporu sądowego.

Zarówno Rzecznik Finansowy jak i UOKiK mają ekspertów, których wiedza może pomóc kredytobiorcom. UOKiK współpracuje z samorządowymi rzecznikami konsumentów w całym kraju.

W konsultacje dotyczące sposobu prezentacji problemów związanych z tego typu kredytami zaangażowani byli również przedstawiciele organizacji/stowarzyszeń zrzeszających obywateli aktywnie dochodzących swoich praw w sądach i działających na rzecz zmian przepisów oraz reprezentanci Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i niektórzy rzecznicy konsumentów.

## **Jak wyglądała akcja „Masz kłopot z pożyczką frankową? Dowiedz się, co możesz zrobić?”**

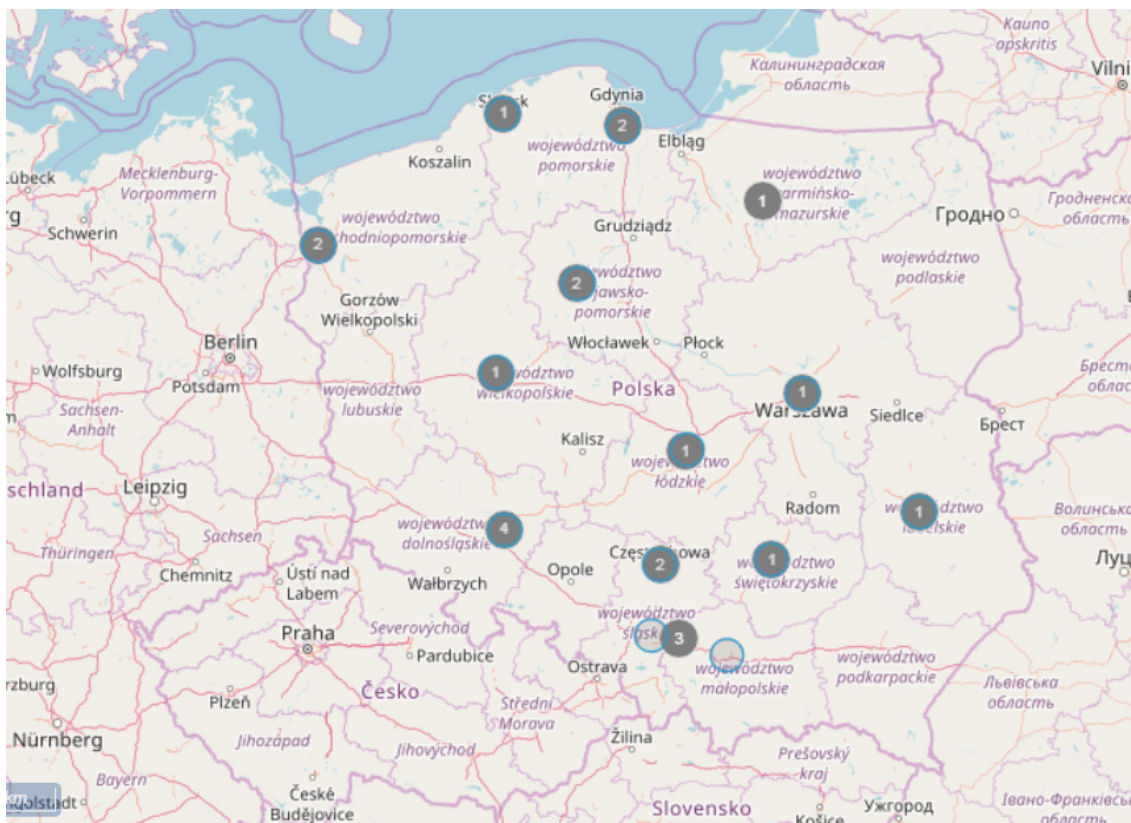
Od końca 2016 r. wymienione wyżej instytucje publiczne prowadzą akcję informacyjną „Masz kłopot z pożyczką „frankową”? Dowiedz się, co możesz zrobić?”. Jej celem jest pomoc kredytobiorcom w rozwiązaniu ich problemu z kredytem „frankowym”, uświadomienie im, jakimi środkami prawnymi dysponują w obowiązującym stanie prawnym oraz z pomocy jakich instytucji kredytobiorcy mogą korzystać.

Cel ten zrealizowaliśmy organizując spotkania kredytobiorców z ekspertami Rzecznika Finansowego, Rzecznika Praw Obywatelskich i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zakresu prawa finansowego. Prawnicy tych urzędów mają doświadczenie w prowadzeniu spraw dotyczących sporów z podmiotami rynku finansowego..

O akcji można było się też dowiedzieć w mediach i samorządach lokalnych. Zostały o niej też poinformowane samorzady adwokatów i radców prawnych.

## Efekt spotkań z kredytobiorcami

Od stycznia 2017 r. eksperci z Biura Rzecznika Praw Obywatelskich i Biura Rzecznika Finansowego odbyli 17 spotkań w 14 miastach. Wzięło w nich udział około 2500 osób.



Spotkania zostały zorganizowane we: Wrocławiu, Szczecinie, Słupsku, Gdańsku, Bydgoszczy, Warszawie, Krakowie, Lublinie, Kielcach, Katowicach, Częstochowie, Łodzi, Poznaniu i Olsztynie. W Bydgoszczy, Olsztynie, Warszawie i Wrocławiu eksperci RPO i RF mieli wsparcie ze strony ekspertów z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W Łodzi, Poznaniu i Olsztynie w organizację spotkań zaangażowali się samorządowi rzecznicy konsumenta. Spotkania we Wrocławiu, Bydgoszczy i Warszawie były zorganizowane dwukrotnie.

Podczas pierwszych spotkań kredytobiorcy mogli usłyszeć wykład ogólny oraz niektórzy uzyskać indywidualne porady od ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego i Rzecznika Praw Obywatelskich. Eksperci ci - po zapoznaniu się z umowami kredytowymi - wyjaśniali w indywidualnych rozmowach podstawy do zakwestionowania tych umów. Informowali też o przysługujących środkach prawnych, jak również wskazywali instytucje, które mogą być pomocne w dochodzeniu ewentualnych roszczeń.

Pierwsze spotkania pokazały jednak, że w trakcie tych indywidualnych konsultacji większość czasu zajmowało przekazywanie podstawowej wiedzy o działaniu systemu bezpłatnego wsparcia klientów instytucji finansowych. W związku z tym zmieniliśmy formułę. Odstąpiliśmy od konsultacji indywidualnych na rzecz prezentacji zawierającej odpowiedzi na pytania najczęściej pojawiające się w trakcie dotychczasowych spotkań.

## Otwarta debata i wymiana uwag

Ostatecznie podczas kolejnych spotkań tzw. „frankowicze” mogli uczestniczyć w warsztatach-seminariach. Uczestnicy otrzymywali przed spotkaniem materiały informacyjne, a potem mogli zadawać pytanie obecnym na sali ekspertom. Takie spotkania trwały około trzech godzin. Na sali oprócz ekspertów od prawa i finansów był moderator, który wyjaśniał specjalistyczne kwestie w prosty sposób, a także są prawnicy z Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, do których dodatkowo, w rozmowie indywidualnej, można było zwrócić się z pytaniem, czy prośbą o wyjaśnienie omawianej kwestii. Ludzie mogli zadawać pytania, a także słuchać, z jakimi problemami przychodzą inni. Mogli nawiązywać kontakty z obecnymi na sali przedstawicielami stowarzyszeń „frankowiczów” czy po prostu osobami, które były już bardziej zaawansowane w swoich działaniach i szukać obywatelskiego wsparcia w swoim problemie.

## Zestaw materiałów informacyjnych

Na każdym etapie wspólnej kampanii braliśmy pod uwagę wszelkie sugestie zarówno od samych zainteresowanych, jak i od specjalistów tematu kredytów zwanych „frankowymi.” Po każdym spotkaniu ulepszaliśmy zarówno formę, jak i treść przekazu. Również prezentacja wykorzystywana na warsztatach-seminariach i formularz rejestracyjny zmieniały się, tak aby jak najlepiej odpowiadać potrzebom odbiorców. Od wiosny rejestracja na spotkanie umożliwiała uczestnikom wskazanie, w jakiej generalnie są sytuacji (czy np. podjęli już jakieś działania). To pozwalało osobom prowadzącym spotkanie i ekspertom lepiej przygotować się do kolejnych warsztatów. Zarejestrowani uczestnicy otrzymywali też poprawiane po każdym spotkaniu materiały informacyjne.

Dorobkiem akcji jest interaktywny informator przygotowany wspólnie przez RPO, RF i UOKiK i konsultowany z organizacjami konsumenckimi i rzecznikami konsumentów. Pokazuje on, co można – krok po kroku – zrobić i do kogo się zwracać. Proponuje różne rozwiązania w zależności od tego, w jakiej sytuacji jest kredytobiorca.

<https://www.rpo.gov.pl/formularz/kredyt frankowy.>

### Co mogę zrobić z moim kredytem "frankowym" i kto może mi pomóc? - interaktywny informator oparty uwzględniający pytania uczestników 14 spotkań informacyjnych w całym kraju

**Kłopot z kredytem „frankowym”? Co mogę zrobić samodzielnie nie czekając na ustawę? Dlaczego warto zrobić pierwszy krok już teraz?**

Czy masz jeszcze wątpliwości, że nie warto zwlekać?  TAK  NIE

**Na jakim jesteś etapie?**

- Nie zrobiłem jeszcze nic
- Boję się, że moja umowa się już przedawniła, albo zaraz się przedawni i nie wiem, co to oznacza
- Po przejrzaniu dokumentów wiem już, że w umowie mam klauzulę abuzywną
- Napisałem/am reklamację i mam już odpowiedź z banku, że jej nie uznają
- Mam sprawę w sądzie

**Będziemy wdzięczni za podanie danych do kontaktu**

Wypełnienie tego pola nie jest konieczne. Ale jeśli chcecie Państwo, by Wasza uwaga do tego poradnika została uwzględniona, to pomoże w tym zostawienie kontaktu do siebie. Będziemy mogli dopytać i doprecyzować wyjaśnienia. Z góry dziękujemy!

Wysyłam moje pytania, żeby sposób wyjaśniania tych zagadnień był jaśniejszy



Informacje o całej akcji są dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Obywatelskich w zakładce „kredyty frankowe”, gdzie zebrano wszystkie informacje na temat akcji i materiały informacyjne pomocne w rozeznaniu się we własnej sytuacji. Na stronie internetowej ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) Rzecznika Finansowego i jego profilu facebookowym także można zapoznać się z informacjami na ten temat (np. specjalnym raportem nt. kredytów „frankowych” [https://www.rf.gov.pl/sprawy-biezace/Raport\\_Rzecznika\\_Finansowego\\_Klauzule\\_niedozwolone\\_w\\_umowach\\_kredytow\\_w\\_alutowych\\_22351](https://www.rf.gov.pl/sprawy-biezace/Raport_Rzecznika_Finansowego_Klauzule_niedozwolone_w_umowach_kredytow_w_alutowych_22351) czy przykładowymi istotnymi poglądami <https://www.rf.gov.pl/istotny-pogląd-przykłady>).

Prezentacje przygotowywane na spotkaniach są rozdawane w wersji papierowej, ale też publikowane pod relacjami ze spotkań na stronie internetowej. <https://www.rpo.gov.pl/pl/sprawa/kredyty-frankowe>

## 2500 osób

W pierwszym półroczu 2017 r. w spotkaniach uczestniczyła duża liczba kredytobiorców (przychodziło po kilkaset osób). Po wakacjach zainteresowanie nieco spadło. Przyczyn można upatrywać w spadku kursu franka szwajcarskiego i zapowiedziach wejścia w życie prezydenckiej ustawy, której celem jest pomoc kredytobiorcom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej w spłacie zobowiązań wobec banku. Część osób może też uznawać, że wypracowane w trakcie akcji prezentacje, formularz i inne materiały zamieszczone w sieci są wystarczająco jasne. Nie można też wykluczyć, że osoby zainteresowane uczestniczyły już w takim spotkaniu zorganizowanym w innym mieście (na pierwsze spotkania ludzie przyjeżdżali z odległych nawet miejscowości).

Gros osób obecnych na warsztatach chętnie słucha i uczestniczy w dyskusji. Znaczna część uczestników spotkań nie wiedziała jednak nic o możliwości bezpłatnego wsparcia w sporze z instytucją finansową oraz o tym, jakie zapisy umowne można kwestionować w drodze reklamacji. Głównym problemem, jaki identyfikowali w związku ze swoją umową, był fakt, że wartość kredytu, jaka pozostała do spłaty, wzrosła wraz ze zmianą kursu franka szwajcarskiego w stosunku do złotego. Część osób wiedziała o istnieniu w tego typu umowach innych postanowień, które można uznać za abuzywne, m.in. takich, które ustalają oprocentowanie według niejasnych kryteriów, wprowadzają tzw. spready czy zmuszają do wykupienia ubezpieczenia niskiego wkładu. Dominowało rozczarowanie, że problemy nie zostały rozwiązane systemowo w drodze ustawy.

Te osoby w większości nie podjęły żadnych działań związanych ze swoim kredytem.

W każdym spotkaniu brało udział kilka osób, które aktywnie działają w różnego rodzaju grupach czy stowarzyszeniach konsumenckich. Wyróżniają się one wiedzą powyżej przeciętnej. Są to osoby, które korzystają już ze wsparcia Rzecznika Finansowego, często mają profesjonalnego pełnomocnika i są już na etapie sporu sądowego.

Z obserwacji prowadzących spotkania wynika, że większość, która nie podejmowała do tej pory żadnych działań, wykorzystuje możliwość kontaktu ze wspomnianymi członkami grup lub stowarzyszeń mieszkających w ich mieście lub okolicach.

Widać też efekty w postaci zdecydowanego wzrostu liczby wniosków o wsparcie ze strony Rzecznika Finansowego.

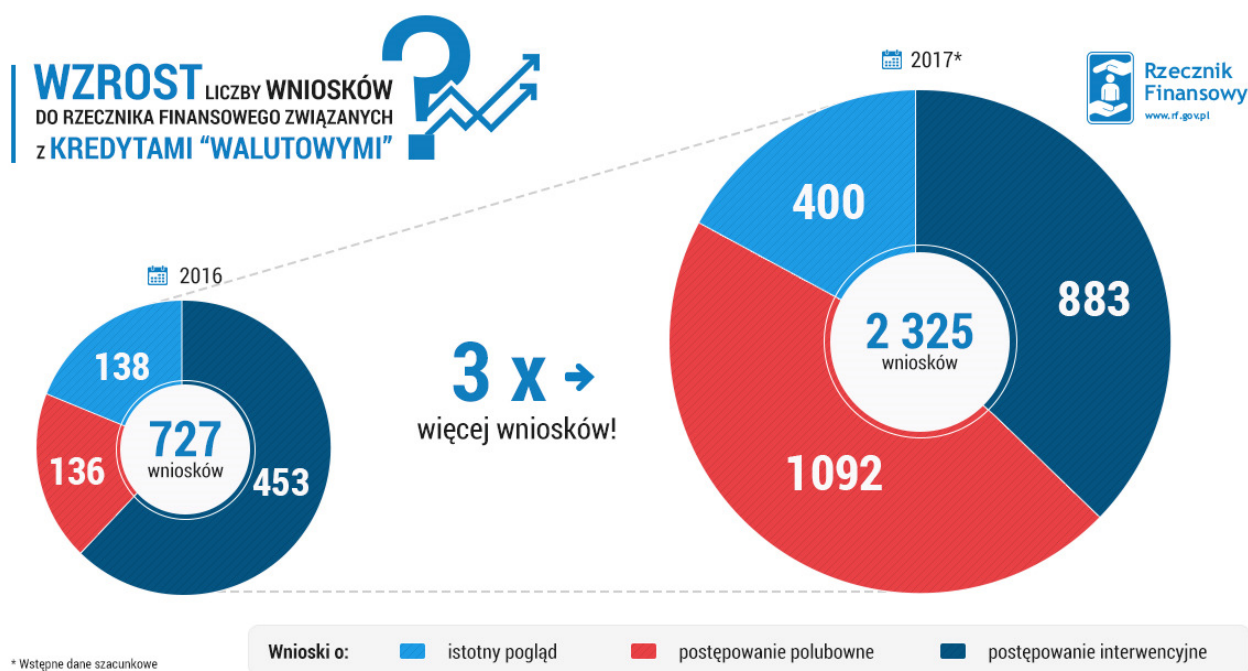
## Wzrost aktywności kredytobiorców

Z danych Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego Rzecznika Finansowego wynika, że wg. stanu na I połowę 2017 r. klienci złożyli 466 wniosków o tzw. postępowanie interwencyjne związane z kredytami „walutowymi”, co stanowi około 70% wniosków dotyczących ogółu kredytów hipotecznych („walutowych” i „złotowych”).

Dla porównania w całym 2016 r. te wartości wynosiły odpowiednio 453 wnioski i 44%. Patrząc na dynamiki przyrostu wniosków o tzw. interwencję w kolejnych miesiącach, można oszacować, że będzie ich na koniec roku około 883 wnioski.

Dynamicznie rośnie liczba wniosków o istotny pogląd na etapie postępowania sądowego trafiających do wspomnianego Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego. Szacuje się, że w całym 2017 roku Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego otrzymał ich około 500, z czego około 400 w sporach dotyczących kredytów „frankowych”. Widać więc, że „frankowicze” coraz chętniej i odważniej dochodzą swoich praw.

Obok wsparcia klientów w ramach postępowań interwencyjnych i w postaci wydawania istotnych poglądów, istnieje również możliwość polubownego rozwiązania sporu przy Rzeczniku Finansowym. Zajmuje się tym Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. W 2017 r. trafiło do niego – według wstępnych szacunków – 1092 wniosków dotyczących kredytów „walutowych”. Dla porównania w 2016 r. było ich 136.



Z kolei Rzecznik Praw Obywatelskich przyłącza się do postępowań sądowych, przedstawiając dodatkowe argumenty prawne na rzecz konsumenta (argumenty RPO są publicznie dostępne).

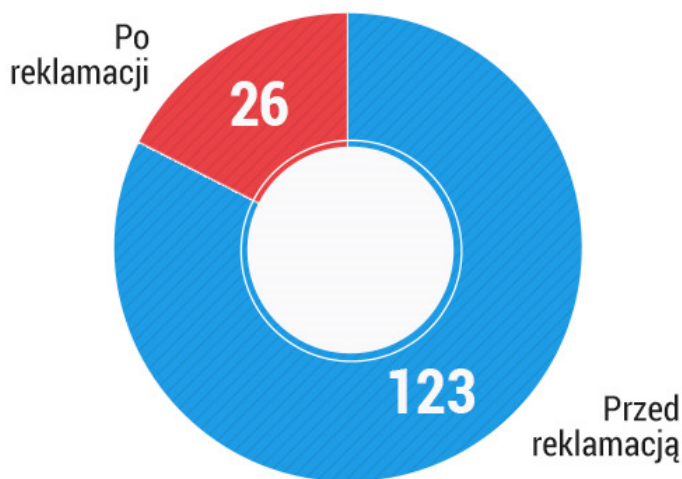
Efektom całej akcji jest także koordynacja pracy kilku instytucji – Rzecznika Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, do których coraz chętniej dołączają się rzecznicy konsumentów z poszczególnych miast.

## Jeszcze większe zachęcenie ludzi do działania

W efekcie akcji informacyjnej kredytobiorcy mogli się dowiedzieć, jakie mają obecnie możliwości uzyskania wsparcia w sporze z bankiem powstałym na tle tzw. kredytu „frankowego”. Z rozmów z uczestnikami spotkań i ich wypowiedzi wynika, że do tej pory oczekiwali oni rozwiązań, które doprowadzą do zniknięcia problemu bez ich zaangażowania np. przez wprowadzenie rozwiązań ustawowych.

Ekspertki zachęcali do aktywnego korzystania z już istniejących uprawnień. Zwracali uwagę na znaczenie podejmowania działań przez poszczególne osoby - od składania reklamacji po toczenie sporów sądowych. Zwracali uwagę, że im więcej reklamacji, korzystnych wyroków w sądach, tym większe prawdopodobieństwo zmiany podejścia instytucji finansowych do problemu. Ekspertki Rzecznika Finansowego wskazywali na swoje doświadczenia związane z problemem tzw. „polisolokat”. Tu aktywność klientów zgłaszających zastrzeżenia do tych umów, uzyskiwanie korzystnych wyroków sądowych (również przy wsparciu istotnymi poglądami Rzecznika Finansowego) i szereg działań wielu instytucji doprowadziło do uzyskania satysfakcjonujących rozwiązań dla znacznej części klientów.

Z bezpośrednich kontaktów z „frankowiczami” wynika, że nie podejmowali oni dotychczas żadnych działań, gdyż mają ogromne trudności w sformułowaniu reklamacji. Obawiają się oni, że błędy, złe czy nieprecyzyjne sformułowania w ostatecznym rozrachunku obrócą się przeciw nim. Skalę trudności pokazują dane zgromadzone przy okazji spotkań we Wrocławiu. W tym mieście została zainaugurowana akcja informacyjna. Ponieważ nie wszyscy chętni mogli pierwszego dnia porozmawiać z ekspertami, zebraliśmy dane kontaktowe i zaprosiliśmy ich na kolejne spotkanie – trzy miesiące później. Zapisując chętnych na spotkanie informowaliśmy, że pierwszym krokiem do poprawy sytuacji jest napisanie reklamacji do banku. Kiedy po trzech miesiącach kontaktowaliśmy się z chętnymi do spotkania, 80 proc. osób nadal nie złożyło reklamacji.



Pytani o przyczyny wstrzymywania się z reklamacją ludzie odpowiadali tak:  
Nie złożyłem reklamacji, bo

- nie umiem,
- nie jestem pewien, co można tym osiągnąć,
- reklamacja może być wykorzystana przeciw mnie np. w przypadku pozwu,
- nie wiem, jak to zrobić prawidłowo,
- potrzebuję pomocy w napisaniu reklamacji,
- złożyłam papiery do kancelarii, ale stoję w kolejce.

Tymczasem napisanie reklamacji do banku jest warunkiem koniecznym do otrzymania pomocy Rzecznika Finansowego.

Reklamację tę klient banku musi napisać sam, bo dopiero skorzystanie z tego środka i otrzymanie odpowiedzi z banku (bądź upływ terminu na udzielenie odpowiedzi) uprawnia go z korzystania z pomocy Rzecznika Finansowego. To oznacza, że Rzecznik Finansowy nie ma kompetencji np. do analizowania umowy kredytowej przed przygotowaniem przez klienta reklamacji i wystąpieniem z wnioskiem o tzw. postępowanie interwencyjne.

Pewne wsparcie na tym etapie, ale tylko wobec kredytobiorców-konsumentów z danego regionu, mogą świadczyć lokalni rzecznicy konsumentów. Jednak jak już wspomniano wyżej, nie wszyscy mają takie możliwości i umiejętności.

## Reklamacje i inne działania – jak pomóc?

Bardzo wielu kredytobiorców zasięga rady w sprawie reklamacji w internecie, często od osób, które korzystają z płatnej pomocy prawnej. Wielu z nich wierzy, że istnieje jakiś jeden słuszny i poprawny sposób napisania reklamacji. Niektórzy, starając się jak najlepiej napisać reklamację, kopiują sformułowania prawnicze dostępne w sieci, które nie są adekwatne do ich sytuacji.

Problem jakości reklamacji widoczny jest zwłaszcza w przypadku kredytobiorców, którzy – także w obawie o przedawnienie roszczeń – chcą skorzystać z jakiejś formy polubownego rozwiązania sporu. W ich wypadku precyzyjne zdefiniowanie zakresu reklamacji może mieć wpływ na przerwanie biegu przedawnienia dla poszczególnych roszczeń. Dodatkowym problemem jest sparametryzowanie oczekiwań finansowych przez klientów. Większość z nich nie jest w stanie wyliczyć swoich strat wynikających ze stosowania zapisów, które mogą być uznane za abuzywne. Odpowiedniej wiedzy w tym zakresie nie mają również rzecznicy konsumentów. Udzielanie wsparcia w tym zakresie jest również poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego. Tymczasem sparametryzowanie oczekiwań finansowych jest oczekiwane np. w ramach postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym czy też na etapie postępowania sądowego.

W tych warunkach znaczna część kredytobiorców jest zdana na skorzystanie z odpłatnej pomocy. W trakcie spotkań eksperci spotkali się z przypadkami w których kredytobiorcy korzystali z usług podmiotów oferujących wyliczenie możliwych roszczeń czy przygotowanie reklamacji. Swoje usługi w tym zakresie oferują też adwokaci i radcy prawni. W październiku 2017 środowisko adwokackie upubliczniło listę około 600 adwokatów, którzy zadeklarowali możliwość odpłatnego wsparcia kredytobiorców. (<http://www.adwokatura.pl/pomoc-frankowiczom/>).

Prowadzący postępowania polubowne przy Rzeczniku Finansowym dostrzegają w swojej codziennej praktyce, że część zgłaszających się do nich osób nie rozumie różnicy między postępowaniem interwencyjnym a polubownym. Część oczekuje - typowego dla postępowania interwencyjnego - wspierania ich oczekiwań wobec instytucji finansowej i dostarczania argumentacji na rzecz klienta. Tymczasem w ramach postępowania polubownego eksperci Rzecznika Finansowego są bezstronni, niezależni i nie reprezentują żadnej ze stron. Celem ich działania jest osiągnięcie ugody. W praktyce oznacza to ustępstwa obu stron sporu.

Część osób przystępujących do postępowania było przekonanych, że złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym gwarantuje bezwarunkowe przerwanie biegu przedawnienia. Trzeba jednak pamiętać, że o tym czy faktycznie do tego doszło może decydować sąd, jeśli dojdzie do sporu sądowego. A ten może ocenić, że do przerwania biegu przedawnienia nie doszło. Sąd musi być przekonany, że dana osoba rzeczywiście chciała osiągnąć porozumienie, a nie tylko przerwać bieg przedawnienia. Jeśli nie uda się wykazać,



że wolą wnioskującego było osiągnięcie ugody, może wtedy uznać, że to wystąpienie było tzw. czynnością pozorną.

Nie jest też powszechna wiedza o możliwości skorzystania na etapie postępowania sądowego z tzw. istotnego poglądu. Istotny pogląd jest ekspercką analizą konkretnej umowy kredytowej wydawaną przez Rzecznika Finansowego lub UOKiK na etapie sporu sądowego. Znaczenie tego dokumentu zawiera się w jego nazwie – „Istotny pogląd”. Choć sąd nie jest nim formalnie związany, to wydając wyrok powinien się do tego dokumentu odnieść. Jest więc to bardzo istotna forma wsparcia konsumenta w sporze z instytucją finansową.

Do Rzecznika Finansowego docierają sygnały, że niektórzy pełnomocnicy nie mają wystarczającej wiedzy o tej formie wsparcia w toczącym się sporze. Być może również niektórzy z sędziów nie wiedzą, jak można wykorzystać to narzędzie i jak może być ono przydatne w jego pracy.

Dostrzegalny jest też brak precyzyjnej informacji na temat orzeczeń sądowych dotyczących sporów dotyczących tego typu kredytów. Strony internetowe niektórych kancelarii prawnych czy organizacji „frankowiczów” mają takie informacje, ale tylko częściowo. Brakuje też analizy istoty orzeczeń sądowych i ich skutków dla klientów oraz kształtowania się linii orzeczniczej. Stworzenie bazy danych i analiz w tym zakresie z pewnością ułatwiłoby niektórym kredytobiorcom podjęcie decyzji o wystąpieniu do sądu.

## Wspólna kampania w 2018 r.

Biorąc pod uwagę powyższe obserwacje zdecydowaliśmy o modyfikacji akcji w 2018 r.

Chcemy skupić się przede wszystkim na wspieraniu organizacji i osób, które mogą pomagać „frankowiczom” i klientom będącym w sporze dotyczącym pożyczek konsumenckich w podejmowaniu pierwszych działań.

Stąd już w grudniu 2017 podjęliśmy współpracę z Porozumieniem na rzecz Edukacji Finansowej (PREF) eksperci RF i RPO wzięli udział w seminarium organizowanym przez PREF<sup>1</sup> oraz w webinarium Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Planowane są też warsztaty dla reprezentantów organizacji zrzeszonych w PREF.

Drugą ścieżką jest współpraca z rzecznikami konsumentów. Planujemy warsztaty, które będą służyły wymianie doświadczeń między rzecznikami konsumentów a ekspertami Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Finansowego i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pomoc ze strony rzeczników konsumentów jako działających lokalnie, najbliżej ludzi wydaje się najlepszym rozwiązaniem. W Polsce jest około 400 Rzeczników Konsumentów. Rzecznik Praw Obywatelskich przeprowadził wśród nich ankietę, czy w ich obszarze działania pojawia problem kredytów w walucie obcej oraz czy dysponują możliwościami technicznymi i finansowymi oraz kwalifikacjami na świadczenie pomocy prawnej tej grupie konsumentów, czy też widzą potrzebę wsparcia ich merytorycznie.

Co trzeci rzecznik konsumentów potwierdził otrzymanie ankiety. Z tej grupy kilkudziesięciu rzeczników opowiedziało na pytania. Większość podała, że nie zgłaszają się do nich „frankowicze”. Prawdopodobnie nie wiedzą, że mogą korzystać z takiej pomocy – bo przecież spotkania organizowane przez RF i RPO w tych samych miastach cieszyły się dużą frekwencją<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://edukacja-finansowa.org/seminarium-pref-edukacja-finansowa-dla-kazdego-juz-nami/>

Niektórzy z rzeczników sami (jeśli są prawnikami), bądź przy pomocy swoich pracowników (jeśli ich mają), przeglądają umowy i udzielają porad, jak napisać reklamację do banku oraz wnioski o interwencję do Rzecznika Finansowego. W poszczególnych miastach rzecznicy konsumentów wspierają kredytobiorców poprzez pomoc w napisaniu reklamacji, a nawet wniesienie pozwu zbiorowego w imieniu tzw. „frankowiczów” będących konsumentami (np. Warszawa, Poznań, Łódź, Olsztyn).

Nasza propozycja, aby przeprowadzić spotkania dla rzeczników konsumentów, spotkała się z dobrym przyjęciem. Rzecznicy poprosili o takie warsztaty w regionach. Równocześnie doświadczenia z akcji informacyjnej prowadzonej pokazały, że klienci banków oczekują wsparcia na etapie przygotowywania reklamacji. Pierwsze spotkanie odbędzie się w Koszalinie przy współpracy z tamtejszym rzecznikiem konsumentów. O kolejnych spotkaniach będziemy informować na bieżąco.

Głównym celem spotkań będzie, aby biorący udział w spotkaniach rzecznicy konsumentów czy edukatorzy, w większym niż dotychczas stopniu mogli udzielać wsparcia w sporach dotyczących tzw. kredytów „frankowych”. Wiedza dotycząca przygotowywania reklamacji związanych z tymi kredytami, może być też przydatna w sprawach dotyczących np. pożyczek konsumenckich. Z danych Rzecznika Finansowego wynika, że właśnie na pożyczki jest najwięcej skarg. Istotnym punktem jest też wyjaśnianie trybów w jakich można liczyć na wsparcie Rzecznika Finansowego, ze szczególnym uwzględnieniem różnic między postępowaniami interwencyjnymi i polubownymi.