



# KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

A/A

L. dz. DOK/WPR/075/ 12/11/AD  
(przy udzielaniu odpowiedzi prosimy powołać się na w/w sygn.)

Warszawa, dnia 28/07/2011 roku

Jan Grzegorz Prądyński  
Prezes Zarządu  
Polska Izba Ubezpieczeń  
ul. Wspólna 47/49  
00-684 Warszawa

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego pragnie zwrócić uwagę na fakt, iż coraz większą rolę w zakresie korzystania z produktów rynku finansowego, odgrywają czynności prawne dokonywane drogą elektroniczną. Problematyka ta ma o tyle istotne znaczenie, iż świadczenie usług drogą elektroniczną ze swej natury cechuje się masowością i szablonowością. Można zatem stwierdzić, iż w obrocie elektronicznym w dużo wyższym stopniu niż w obrocie tradycyjnym, zastosowanie znajdzie konstrukcja wzorca umownego<sup>1</sup>. Zwrócić przy tym należy uwagę na jedno z podstawowych praw konsumenta, związane z zawieraniem umowy, jakim jest możliwość zapoznania się ze wzorcem umowy, stosowanym przez instytucję finansową przed zawarciem umowy. Zgodnie z art. 384 §4 k.c. *„jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności”*. Biorąc pod uwagę praktykę stosowaną przez niektóre podmioty nadzorowane, wątpliwości interpretacyjne może budzić rozumienie pojęcia udostępnienia wzorca, będącego podstawowym warunkiem związania wzorcem umowy w postaci elektronicznej. Spełnienie tego warunku stanowi zaś istotną przesłankę skuteczności inkorporacji wzorca umownego do stosunku prawnego.

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, mając na względzie wagę kwestii udostępniania i zmiany wzorca umowy w sytuacji, gdy instytucja finansowa posługuje się wzorcem w postaci elektronicznej, dokonał analizy praktyki w zakresie stosowania przez instytucje

---

<sup>1</sup> Tak: T. Szczerkowski, „Udostępnianie wzorca umowy w postaci elektronicznej”, Przegląd Prawa Handlowego 2005, Nr 7, s. 37.

finansowe art. 384 §4 oraz art. 384(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16 poz. 93, z późn. zm., dalej „k.c.”) w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami w rozumieniu art. 22(1) k.c.

Po przeprowadzeniu analizy praktyki stosowanej przez instytucje finansowe w powyższym zakresie, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego pragnie wskazać na stwierdzone zagadnienia problemowe oraz przedstawić swoje stanowisko w sprawie:

1. Sposób udostępniania przez instytucje finansowe wzorca umowy w postaci elektronicznej, umożliwiającego powiązanie treści konkretnego wzorca z zawieraną na jego podstawie umową.

Praktyka wskazuje, że znaczna część wzorców umownych udostępniana jest na stronach internetowych podmiotów w taki sposób, że klient zmuszony jest zadać sobie wiele trudu w celu ich odnalezienia. Wydaje się, że taki tryb udostępniania wzorca umowy jest niewystarczający w przypadku umów zawieranych przez instytucje finansowe z nieprofesjonalnymi uczestnikami rynku, dla których najważniejsze znaczenie ma możliwość jak najłatwiejszego dowiedzenia się o treści wzorca w postaci elektronicznej. Niezwykle istotna – ze względu na zdematerializowaną, „ulotną” postać wzorca elektronicznego – staje się możliwość dysponowania dowodem na to, że umowa została zawarta przy użyciu konkretnego wzorca<sup>2</sup>. Niezbędnym wydaje się zatem udostępnienie wzorca przed zawarciem umowy w taki sposób, aby klient utożsamiał niniejszy wzorzec z umową zawieraną na jego podstawie.

Należy podkreślić, że poważne wątpliwości budzi praktyka polegająca na udostępnianiu klientowi kilku różnych wzorców umowy, gdy umowa zostaje zawarta w oparciu o jeden z nich, zaś klient nie ma pewności o który. W ocenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego zasadnym jest, aby wzorzec w postaci elektronicznej otwierał się automatycznie w procesie zawierania umowy przez internet jako tekst wyświetlany w osobnym oknie na ekranie monitora, w sposób pozwalający nie tylko na swobodne zapoznanie się z jego treścią, ale również umożliwienie przechowywania go i odtwarzania w zwykłym toku czynności w czasie trwania stosunku zobowiązaniowego. Istotne jest także stworzenie przez instytucję finansową

---

<sup>2</sup> Tak: M. Olczyk, Komentarz do art. 384 kodeksu cywilnego w: M. Olczyk, M. Pecyna, Komentarz do niektórych przepisów kodeksu cywilnego, zmienionych ustawą z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 03.49.408), System Informacji Prawnej LEX 8/2004.

takich procedur, aby klient mógł przejść do dalszego etapu zawierania umowy, dopiero po złożeniu wyraźnego oświadczenia, że zapoznał się z konkretnym wzorcem umowy.

Należy także pamiętać o wymogu przewidzianym w art. 384 §4 k.c. przy czym spełnienie tego wymogu będzie możliwe wówczas, gdy przechowywanie i wielokrotne odtwarzanie wzorca nie będzie wiązało się z ponoszeniem przez odbiorcę usługi specjalnych wysiłków lub dodatkowych kosztów finansowych<sup>3</sup>. Wydaje się, iż to na instytucji finansowej winien spoczywać obowiązek stworzenia klientowi takich warunków, które w sposób maksymalny ułatwią mu zapoznanie się ze wzorcem. Zasadnym byłoby zatem udostępnianie wzorca umowy w takiej formie, aby umożliwić odbiorcy wzorca zachowanie go w pamięci operacyjnej komputera lub utrwalenie na innym nośniku teleinformatycznym, wydrukowanie i korzystanie z niego w zwykłym toku czynności przy wykorzystaniu powszechnie używanych, darmowych programów komputerowych. Powyższe rozwiązania przyczynią się w sposób niewątpliwy do zminimalizowania niepewności w zakresie zawierania przez konsumentów umów drogą elektroniczną.

## 2. Sposób informowania o zmianie wzorca umowy w postaci elektronicznej, pozwalający na zapoznanie się z treścią zmienionego wzorca.

Istotne znaczenie przy zawieraniu umów drogą elektroniczną ma również kwestia zmiany wzorca umowy w trakcie trwania umowy. Zgodnie z art. 384(1) k.c. „wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia”. Wskazany przepis zwiększa tym samym uprawnienia oferenta, umożliwiając mu jednostronną modyfikację ukształtowanych wcześniej stosunków obligacyjnych. U podstaw wprowadzenia modyfikacji muszą więc leżeć usprawiedliwione powody, a uprawnienie do dokonania modyfikacji wynikać z precyzyjnie sformułowanej klauzuli modyfikacyjnej, zawartej w treści zawiązanego uprzednio stosunku prawnego, albo z wyraźnego i odrębnego przepisu ustawowego.

W przypadku zmiany wzorca konieczne staje się dopełnienie ponownie wszystkich wymagań, stawianych w art. 384 §4 k.c. oraz dopuszczenie możliwości ewentualnego wypowiedzenia umowy przez klienta<sup>4</sup>. Aby miał on możliwość zrealizowania

<sup>3</sup> Tak: W. Popiołek, Kodeks cywilny. Komentarz, pod red. K. Pietrzykowskiego, Warszawa 2004, s. 886.

<sup>4</sup> Tak: M. Bednarek, Prawo zobowiązań – część ogólna, pod red. E. Łętowskiej, Instytut Nauk Prawnych PAN, Warszawa 2006, s. 598.

przysługującego mu uprawnienia, niezbędne jest w pierwszej kolejności zapoznanie się przez niego w sposób łatwy z informacją o zmianie wzorca umowy oraz treścią zmienionego wzorca. W opinii Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, zasadnym jest ponadto poinformowanie klienta w sposób uprzednio uzgodniony w umowie o fakcie udostępnienia wzorca umowy, np. poprzez wysłanie do niego takiej informacji za pośrednictwem sms-a lub e-maila.

### 3. Sposób prezentacji zmian wprowadzonych we wzorcu umowy w postaci elektronicznej.

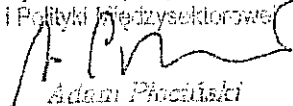
Wątpliwości budzi praktyka polegająca na przesyłaniu klientom zmienionych wzorców umownych bez rzetelnego wyszczególnienia wprowadzonych we wzorcu zmian. W opinii Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, zasadnym byłoby przekazywanie nowego wzorca z wyróżnionymi zmianami. Zwrócenia uwagi wymaga jednak kwestia, aby oznaczenie zmian w tekście nastąpiło w sposób jednoznaczny i zrozumiały, np. przy wykorzystaniu różnych rodzajów czcionki bądź koloru w tekście. Takie rozwiązanie pozwoli przeciętnemu klientowi w sposób przejrzysty zapoznać się z wprowadzonymi zmianami i ułatwi mu podjęcie decyzji dotyczącej dalszych losów stosunku prawnego łączącego go z instytucją finansową.

### 4. Długość czasu przysługującego na podjęcie decyzji o ewentualnym odstąpieniu od umowy w związku ze zmienionym wzorcem umowy.

Po otrzymaniu treści zmienionego wzorca klient uzyskuje czas na podjęcie decyzji, czy chce nadal utrzymywać stosunek zobowiązaniowy z oferentem na zmienionych zasadach, czy też doprowadzić do wygaśnięcia łączącego go stosunku prawnego. Trudności interpretacyjne może natomiast budzić kwestia długości czasu, jakim dysponuje on w zakresie ewentualnego wypowiedzenia umowy w związku z wprowadzoną zmianą. Istotne znaczenie wydaje się mieć w tym wypadku zapewnienie klientowi czasu adekwatnego do zapoznania się w sposób zrozumiały ze zmienionym wzorcem oraz umożliwienie mu świadomego podjęcia decyzji. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego stoi na stanowisku, iż czas ten powinien być adekwatny nie tylko do zakresu wprowadzanych zmian, ale także do faktycznej możliwości zapoznania się przez klienta ze zmienionym wzorcem i podjęcia decyzji co do dalszych losów umowy. Wydaje się, że właściwe określenie terminu, dostosowane również do sposobu informowania

o zmianie wzorca umowy, powinno przyczynić się do budowy zaufania wobec instytucji rynku finansowego, stosującej taką praktykę.

Mając na uwadze powyższe Urząd Komisji Nadzoru Finansowego wyraża nadzieję, iż niniejsze uwagi ułatwią podmiotom nadzorowanym prawidłową realizację obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przyczyniając się jednocześnie do wzrostu poziomu zaufania konsumentów do instytucji finansowych.

DYREKTOR ZARZĄDZAJĄCY  
Pion Polityki Rozwoju Rynku Finansowego  
i Polityki Interdyscyplinarnej  
  
Adam Pociński