



Przesłanki braku zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji – systemowa interpretacja art. 46 UUP

dr Wojciech Iwański

Systematyka przepisów - preludeum

UUP

art. 45 ust. 1:

Na dostawcy użytkownika spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi transakcji płatniczych dostawcy oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez tego dostawcę (...).

PSD2

art. 72 ust. 1:

(...) w przypadku, gdy użytkownik usług płatniczych zaprzecza, że autoryzował wykonaną transakcję płatniczą (...) do dostawcy usług płatniczych należy udowodnienie, że transakcja ta została uwierzytelniona, dokładnie zapisana, ujęta w księgach i że na transakcję nie miała wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą świadczoną przez danego dostawcę usług płatniczych.

Systematyka przepisów – odpowiedzialność dostawcy

UUP

art. 46 ust. 1:

Z zastrzeżeniem art. 44 ust. 2, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, **zwraca** płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej **z wyjątkiem przypadku** gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać **oszustwo**, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

PSD2

art. 73 ust. 1:

(...) **bez uszczerbku dla art. 71 - w przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej** dostawca usług płatniczych płatnika [dokonuje] na rzecz płatnika **zwrotu** kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, bezzwłocznie, a w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego, po odnotowaniu danej transakcji lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, **z wyjątkiem sytuacji** gdy dostawca usług płatniczych płatnika ma uzasadnione podstawy, by podejrzewać **oszustwo**, i poinformuje na piśmie o tych podstawach odpowiedni organ krajowy.

Systematyka przepisów – odpowiedzialność płatnika (50 EUR)

UUP

art. 46 ust. 2:

Płatnik **odpowiada za nieautoryzowane transakcje** płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej **50 euro** (...), jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: (1) posłużenia się utraconym przez płatnika albo skradzionym płatnikowi instrumentem płatniczym lub (2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

art. 46 ust. 2a:

Przepisu ust. 2 **nie stosuje się**, w przypadku gdy: (1) płatnik **nie miał możliwości stwierdzenia** utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie, lub (2) utrata instrumentu (...) **została spowodowana działaniem lub zaniechaniem** ze strony pracownika, agenta lub oddziału **dostawcy płatnika** lub [insourcera].

PSD2

art. 74 ust. 1 akapity 1 i 2:

Na zasadzie odstępstwa od art. 73 płatnik może być **zobowiązany do poniesienia strat** związanych z wszelkimi nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, do maksymalnej wysokości **50 EUR**, będących skutkiem posłużenia się utraconym lub skradzionym instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

Akapit pierwszy **nie ma zastosowania**, gdy: (a) płatnik **nie miał możliwości stwierdzenia** utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed płatnością, z wyjątkiem sytuacji gdy płatnik działał w nieuczciwych zamiarach; lub (b) utrata **została spowodowana działaniami lub brakiem działań** ze strony pracownika, agenta lub oddziału **dostawcy** usług płatniczych lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi w ramach outsourcingu.

Systematyka przepisów – odpowiedzialność płatnika (umyślność / rażące niedbalstwo)

UUP

art. 46 ust. 3:

Płatnik **odpowiada za nieautoryzowane transakcje** płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich **umyślnie** albo w wyniku **umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia** co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42.

PSD2

art. 74 ust. 1 akapit 3:

Płatnik **ponosi wszelkie straty związane z nieautoryzowanymi transakcjami** płatniczymi, jeżeli płatnik poniósł je, **działając w nieuczciwych zamiarach** lub dopuszczając się **celowego lub rażącego zaniedbania** co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 69. W takich przypadkach nie ma zastosowania maksymalna kwota, o której mowa w akapicie pierwszym.

Systematyka przepisów – odpowiedzialność płatnika (brak SCA)

UUP

art. 46 ust. 4a:

W przypadku gdy dostawca płatnika **nie wymaga silnego uwierzytelniania użytkownika**, płatnik **nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje** płatnicze, chyba że działał **umyślnie**. (...)

PSD2

art. 74 ust. 2:

W przypadku gdy dostawca usług płatniczych płatnika **nie wymaga silnego uwierzytelnienia klienta**, płatnik nie ponosi żadnych szkód finansowych, chyba że płatnik działał w **złej wierze**. (...)

Systematyka przepisów – odpowiedzialność płatnika (zgłoszenie)

UUP

art. 46 ust. 4:

Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 2 płatnik **nie odpowiada** za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że płatnik **doprowadził umyślnie** do nieautoryzowanej transakcji.

art. 46 ust. 5:

Jeżeli dostawca, (...) **nie zapewnia** odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia, (...), płatnik nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że płatnik doprowadził **umyślnie** do nieautoryzowanej transakcji.

PSD2

art. 74 ust. 3:

Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z art. 69 ust. 1 lit. b) płatnik **nie ponosi żadnych konsekwencji finansowych** będących skutkiem posłużenia się utraconym, skradzionym lub przywłaszczonym instrumentem płatniczym, chyba że działał w **nieuczciwych zamiarach**.

Jeżeli dostawca usług płatniczych **nie zapewnia** odpowiednich środków umożliwiających w dowolnym momencie dokonanie zgłoszenia (...), płatnik nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje finansowe będące skutkiem posłużenia się takim instrumentem płatniczym, chyba że działał w **nieuczciwych zamiarach**.

Zgłoszenie transakcji nieautoryzowanej. Warianty interpretacyjne art. 46 ust. 1 UUP



Wariant 1:

ostrożnościowy – interpretacja organów

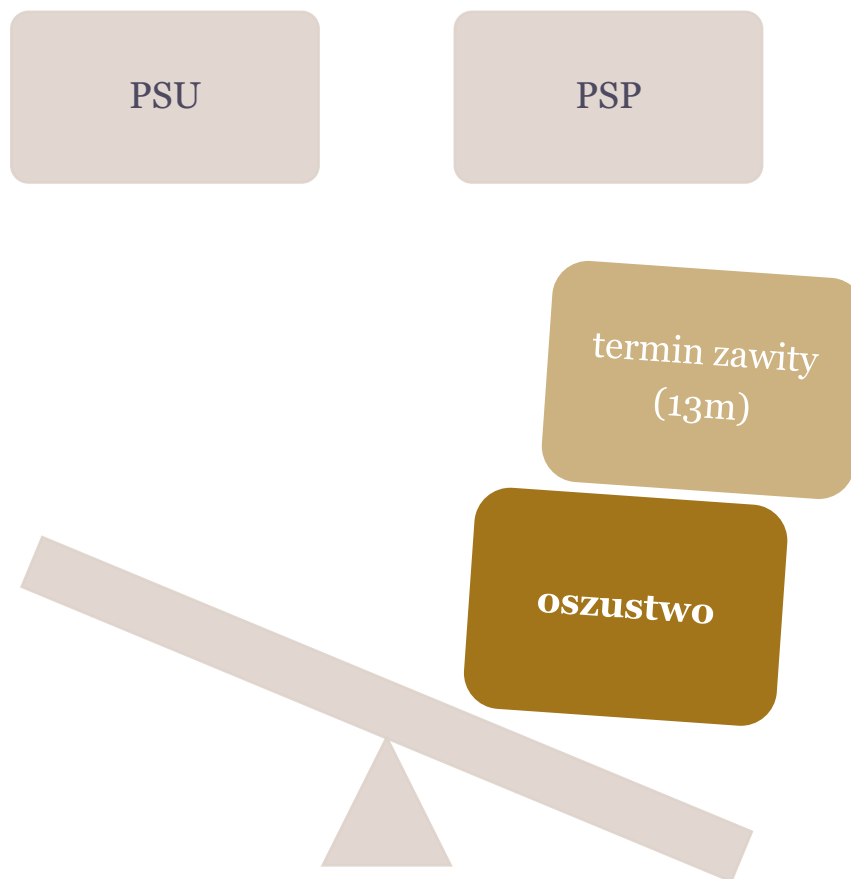
Wariant 2:

celowościowy – z uwzględnieniem *fair balance*,
systematyki i celu regulacji

Wariant 3:

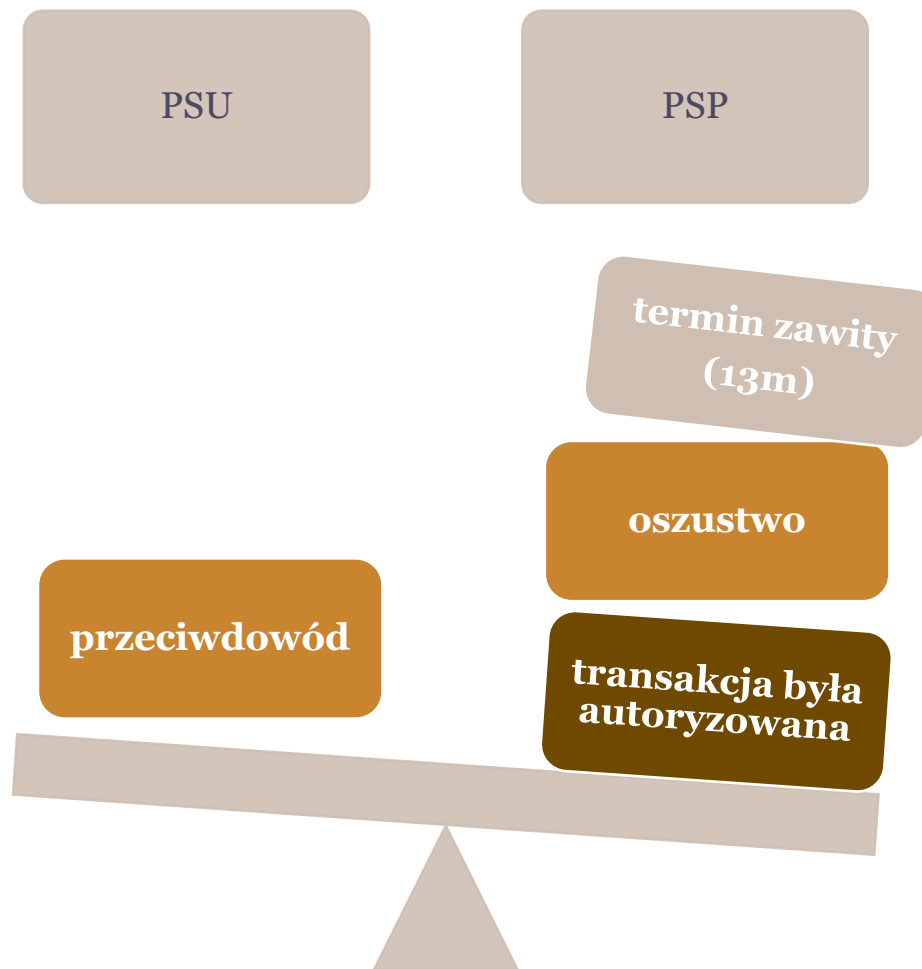
funkcjonalny – pragmatyczne podejście do rozliczeń

Transakcje nieautoryzowane | warianty interpretacyjne | ostrożnościowy



możliwość odmowy zwrotu kwoty transakcji nieautoryzowanej w D+1

Transakcje nieautoryzowane | warianty interpretacyjne | celowościowo-systemowy



możliwość odmowy zwrotu kwoty transakcji nieautoryzowanej w D+1

Transakcje nieautoryzowane | warianty interpretacyjne | funkcjonalny



możliwość odmowy zwrotu kwoty transakcji nieautoryzowanej w D+1

Dziękuję za uwagę!



dr Wojciech Iwański

Partner, Adwokat

📞 +48 698 189 289

✉️ wojciech.iwanski@skslegal.pl





***Orzecznictwo dot. transakcji nieautoryzowanych –
rażące niedbalstwo i kto je może stwierdzić***

prof. Marek Kolasiński

Rażące niedbalstwo | odpowiedzialność płatnika



Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich **umyślnie** albo w wyniku **umyślnego** lub będącego skutkiem **rażącego niedbalstwa naruszenia** co najmniej jednego z **obowiązków**, o których mowa w art. 42.

art. 46 ust. 3 UUP

Obowiązki

- Użytkownik ma obowiązek (art. 42 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 UUP):



korzystać z instrumentu
płatniczego **zgodnie**
z **umową ramową**

podjąć niezbędne środki
w celu **zapobieżenia**
naruszeniu
indywidualnych danych
uwierzytelniających

przechowywać
instrument z **należyłą**
starannością

nie udostępniać
instrumentu
osobom
nieuprawnionym

- Kluczowa rola umów ramowych, które podlegają kontroli przez pryzmat ogólnych reguł prawa ochrony konsumenta** – ograniczenie ryzyka nadużyć przedsiębiorców, które powinno być brane pod uwagę na innych etapach stosowania prawa ochrony konsumenta
- Prawidłowe wykonywanie obowiązków przez użytkowników stanowi jeden z filarów bezpieczeństwa usług płatniczych (por. motyw 69 PSD2)

Model należycie starannego użytkownika podlega zmianom w czasie – problem dezaktualizowania się standardów.

Zmianom temporalnym nie podlega stopień pilności, jakiej można oczekiwać od użytkownika, lecz model zachowań, jakich rozsądnie wymagać można od użytkownika w zmienionych okolicznościach.

Rekonstrukcja modelu należyte starannego użytkownika w konkretnych okolicznościach może być zadaniem bardzo trudnym, a próby dokonywania uogólnień obarczone są znacznym ryzykiem błędów.

Bezpodstawne jest oczekiwanie od użytkownika, iż będzie on poświęcał szczególną uwagę analizie kryminalistycznej oszustw występujących przy dokonywaniu transakcji płatniczych.

Uprawnionym jest wymaganie, aby użytkownik prezentował **rozsądny poziom zainteresowania zagrożeniami**, które wiążą się z wykonywaniem transakcji

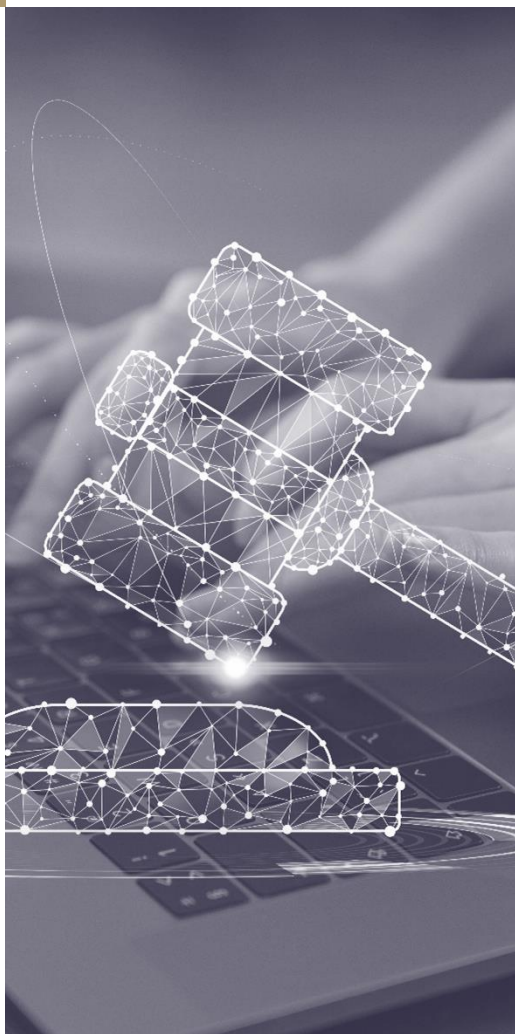
Rażące niedbalstwo aktualne orzecznictwo (1/4)

1. W licznych orzeczeniach sądy **nie uznały** za zasadne przypisania użytkownikom rażącego niedbalstwa.
2. W uzasadnieniach akcentowano fakt, że banki są podmiotami profesjonalnymi i wyspecjalizowanymi oraz podkreślano znaczenie ciążących na nich obowiązków w zakresie zapewnienia zabezpieczeń systemów bankowości elektronicznej.

wyr. SA w Warszawie z dnia 19 lipca 2018 r., sygn. I ACa 348/17

*kilkukrotne próby zmian zabezpieczeń konta klientki, nieudane logowania i zmiany hasła **nie wzbudziły podejrzeń banku, a powinny**, zwłaszcza że IP komputera było inne niż to, z którego użytkownik zasadniczo dokonywał transakcji*

Rażące niedbalstwo aktualne orzecznictwo (2/4)



3. Wyłudzenie **podstępem** danych uwierzytelniających – sądy niekiedy nie kwalifikują zachowań użytkowników jako rażącego niedbalstwa:

wyr. SA w Warszawie z dnia 24 maja 2018 r., sygn. VI ACa 217/17)

*powód został skłoniony podstępnie przez osobę nieuprawnioną do udostępnienia tej osobie danych tj. kodu autoryzacyjnego sms, pochodzącego z banku, **w związku z tym nie sposób mu przypisać rażącego niedbalstwa, a co najwyżej można mu przypisać niezachowanie należytej staranności-tj. zwykłe niedbalstwo.***

4. Okolicznością, którą niekiedy traktuje się jako wystarczające usprawiedliwienie użytkownika jest w szczególności „**profesjonalny**”, **wysoce przebiegły charakter oszustwa:**

wyr. SO w Łodzi z dnia 18 kwietnia 2016 r., sygn. III Ca 24/16

*sąd wskazał, że nie można mówić o rażącym niedbalstwie w sytuacji, gdzie użytkownik padł ofiarą przestępstwa **na tyle dobrze przygotowanego**, że nie ustrzegło się przed nim wiele innych osób*

Rażące niedbalstwo aktualne orzecznictwo (3/4)

5. Zindywidualizowanie orzecznictwa, zwłaszcza w latach 2021-2022, dot. taktyki **phishingu** oraz oszustw „na zdalny pulpit”:

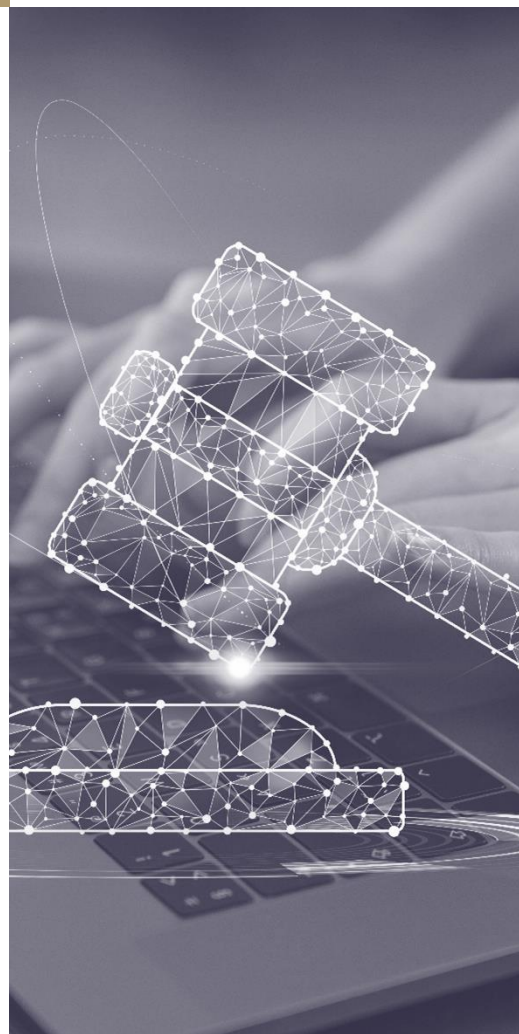
wyr. SO w Gliwicach z dnia 6 lipca 2022 r., sygn. III Ca 264/22

*skorzystanie przez użytkownika z kodu SMS, potwierdzającego aktywację karty na urządzeniu mobilnym, w sytuacji, gdy użytkownik już korzystał z tej usługi od dłuższego czasu i **wiedział jak przebiega procedura jej aktywowania**, wskazuje na rażące niedbalstwo, które doprowadziło do udostępnienia instrumentu płatniczego osobie nieuprawnionej*

wyr. SR Katowice-Zachód w Katowicach z dnia 13 lipca 2022 r., sygn. II C 752/21

*rażące niedbalstwo przejawiało się tym, że użytkownik nie zapoznawał się z kierowanymi do niego przez dostawcę ostrzeżeniami, choć **musiał zdawać sobie sprawę**, że zamieszczane są one po to, by ich lektura uchroniła go przed choćby nieumyślnym naruszeniem obowiązków umownych*

*za przejaw rażącego niedbalstwa użytkownika uznano **zainstalowanie niezverifyfikowanej i nieznannej aplikacji na polecenie nieznannej osoby trzeciej**, podanie tej osobie w sposób bezrefleksyjny i nieuzasadniony **wrażliwych danych** umożliwiających w istocie nieograniczone możliwości ingerencji w rachunek bankowy oraz dokonywanie transakcji płatniczych, a po trzeciej, **niezverifyfikowanie treści** otrzymywanych od banku **wiadomości SMS** zawierających kody uwierzytelniające*

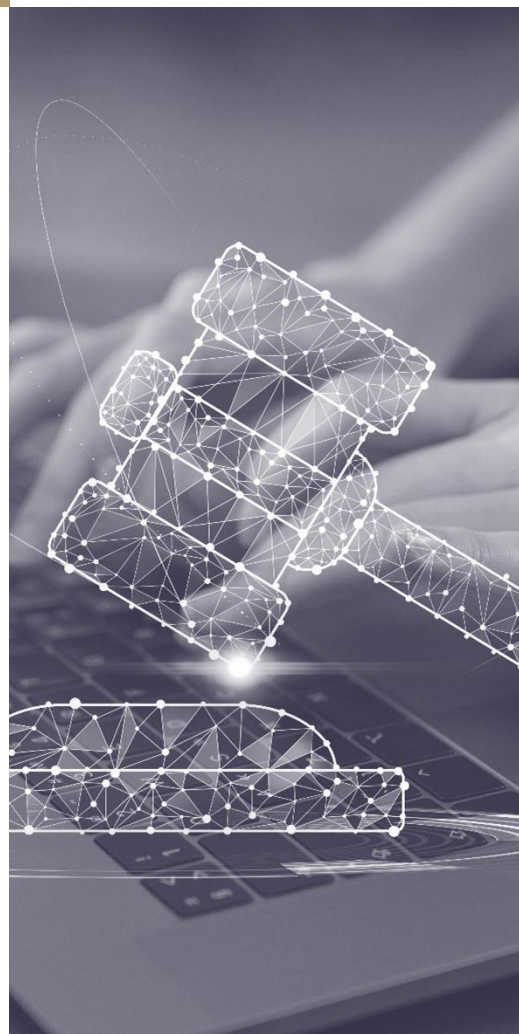


Rażące niedbalstwo aktualne orzecznictwo (4/4)

6. W najnowszym orzecznictwie sądy niekiedy zwracają uwagę, że oczekiwany od użytkownika poziom staranności powinien być oceniany przez pryzmat **obecnych realiów** korzystania z instrumentów płatniczych:

wyr. SR w Żyrardowie z dnia 10 maja 2022 r., sygn. I C 718/21

*na rażące niedbalstwo wskazało to, że użytkownik **nie wziął pod uwagę powszechnie pojawiających się w obrocie oszustw** polegających na podszywaniu się osób trzecich pod cudze numery telefonu oceniając zachowanie użytkownika **nie sposób abstrahować od kontekstu społecznego i czasookresu**, w jakim miało miejsce zdarzenie. Sytuacja miała miejsce w okresie kiedy w społeczeństwie **powszechne były informacje o różnorodnych oszustwach** dokonywanych metodą na wnuczka, na policjanta, itp., w których przestępcy podszywali się pod inne osoby, celem wyłudzenia pieniędzy. **Inaczej można by oceniać zachowanie powoda w sytuacji, gdy tzw. oszustwa na zdalny pulpit byłyby zjawiskiem nowym**, o istnieniu których wielu użytkowników nawet nie zdawało sobie sprawy a inaczej we wrześniu 2021 roku, kiedy pozwany bank już od kilku miesięcy prowadził kampanie dotyczące ego procederu, a zatem już wtedy było to zjawisko rozpowszechnione*



Orzecznictwo polskich sądów usiłuje nawiązywać do kwestii funkcjonalnych i z pewnością nie wykazują „antykonsumenckiego” odchylenia, które wymagałoby jakich nadzwyczajnych działań ze strony Prezesa UOKiK

Czy dostawca usług płatniczych jest uprawniony do kwalifikacji niedbalstwa użytkownika i podejmowania wobec użytkownika działań stanowiących konsekwencję takiej oceny?

Kontekst

- dążenie Prezesa UOKiK do marginalizacji znaczenia sądów, a zwłaszcza sądów cywilnych, w rozwiązywaniu sporów konsumenckich
- instrumentalne wykorzystywanie przez organ niewydolności polskiego sądownictwa oraz
- efekt mrozący działań Prezesa UOKiK

Skutek: rzeczywiste zasady odpowiedzialności za transakcje nieautoryzowane odrywają się od swych normatywnych podstaw, a kształtowane są polityką Prezesa UOKiK

Dziękuję za uwagę!



prof. Marek Kolasiński

Of counsel SK&S, Kierownik Katedry Prawa Międzynarodowego i Europejskiego WPiA UMK

📞 +48 882 784 723

✉️ marek.kolasinski@skslegal.pl



www.skslegal.pl

Warszawa

ul. Jasna 26,
00-054 Warszawa
☎ 00 48 22 608 7000
✉ office@skslegal.pl

Katowice

ul. Wojewódzka 10,
40-026 Katowice
☎ 00 48 32 731 5986
✉ office.katowice@skslegal.pl

Poznań

ul. Mickiewicza 35,
60-837 Poznań
☎ 00 48 61 856 0419
✉ office.poznan@skslegal.pl

