

UZASADNIENIE

Fakty:

1. Strony łączyła umowa o prowadzenie rachunku bankowego o numerze (...) (...) (...) – Konto S.. Rachunek prowadzony był w PLN [okoliczność bezsporna].
2. W dniu 27 listopada 2020 r. kartą debetową do ww. rachunku bankowego o numerze **** (...) , stanowiącą własność K. S., na terenie Niemiec zostały dokonane transakcje płatnicze w sklepach (...) na kwoty 925,05 EUR [4.288,16 PLN], 925,05 EUR [4.288,16 PLN], 1.042,05 EUR [4.830,53 PLN], 1.042,05 EUR [4.830,53 PLN], (...) K. na kwoty 925,05 EUR [4.288,16 PLN], 1.461,20 EUR [6.773,54 PLN], (...) (...) na kwoty 1.120,00 EUR [5.191,87 PLN], (...) T.-E. K. na kwoty 925,05 EUR [4.288,16 PLN], 925,05 EUR [4.288,16 PLN] i (...) (...) na kwotę 925,05 EUR [4.288,16 PLN]. Łączna kwota transakcji dokonanych na terenie Niemiec wynosiła 10.215,60 EUR [47.355,43 PLN].
3. Wszystkie ww. transakcje zostały zaksięgowane w dniu 29 listopada 2020 r. Tego dnia zaksięgowano również na rachunku bankowym powódki prowizje za przewalutowanie w wysokości 2,8% – 145,37 PLN, 135,25 PLN, 120,07 PLN, 135,25 PLN, 120,07 PLN, 120,07 PLN, 120,07 PLN, 120,07 PLN, 189,66 PLN, 120,07 PLN, tj. na łączną kwotę 1.325,95 PLN.
4. K. S. złożyła reklamację w (...) Bank (...) S.A. w sprawie powyższych zagranicznych transakcji w walucie EUR. Wskazała, że bank nie powiadomił jej o wykonywanych za granicą transakcjach z użyciem jej karty płatniczej na tak duże kwoty. Dopiero ok. godz. 18:00 otrzymała SMS-a z informacją, że przekroczyła limit transakcji w sklepach, ale może go zwiększyć w aplikacji S.. Natychmiast skontaktowała się z bankiem i zablokowała wszystkie karty i usługi bankowości elektronicznej [k. 11].
5. (...) Bank (...) S.A. nie uznał reklamacji K. S.. Wskazał, że wszystkie kwestionowane transakcje na łączną kwotę 10.215,60 EUR zostały zrealizowane kartą debetową o numerze **** (...) za pośrednictwem cyfrowego portfela A. P., do którego ww. karta została dodana po autoryzacji dokonanej przez K. S.. Transakcje zostały autoryzowane zgodnie z regulaminem korzystania z kart płatniczych S. Bank (...) w ramach cyfrowego portfela A. P. oraz zgodnie z regulaminem debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych [k. 12–13].
6. W dacie dokonania ww. zagranicznych transakcji płatniczych obowiązywał „Regulamin korzystania z kart płatniczych S. Bank (...) w ramach cyfrowego portfela A. P.” [k. 38–40]. **Rozdział IV regulaminu określał zasady rejestrowania kart w usłudze (...), a rozdział V określał sposób autoryzacji transakcji**, przy czym niezależnie od tego, czy były to transakcje zbliżeniowe w terminalach płatniczych [(...)], aplikacjach mobilnych czy dokonywanych w Internecie w przeglądarce Safari, **autoryzacja zawsze była dwuetapowa**. Pierwszy etap polegał na podaniu danych karty zarejestrowanej w portfelu cyfrowym A. P., a etap drugi – w zależności od urządzenia – na użyciu T. I. [funkcja rozpoznawania odcisków palców użytkownika], F. (...) [funkcja rozpoznawania twarzy użytkownika] lub dwukrotnym kliknięciu przycisku bocznego w urządzeniu.
7. Dodatkowo w rozdziale VI powyższego regulaminu szczegółowo określono obowiązki użytkownika portfela dotyczące zasad bezpieczeństwa [k. 39v].
8. W dacie dokonania spornych transakcji obowiązywał również „Regulamin usług (...) online dla klientów indywidualnych”, w którego rozdziale 13 określono zasady bezpieczeństwa usług (...) online. Zgodnie z § 39 ust. 1 tego regulaminu wskazano, że klient powinien z należytą starannością chronić numer NIK, własny login, wszelkie hasła, kody (...), kody autoryzacyjne, token i telefon komórkowy oraz zaufany komputer/ zaufane urządzenie mobilne. W § 39 ust. 9 ww. regulaminu wskazano, że klient zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia urządzeń (komputera, telefonu komórkowego, urządzenia mobilnego), z których korzysta przy dostępie do usług online banku i zobowiązany

jest do ich ochrony przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych. Przy czym wskazano konkretne sposoby ochrony urządzeń [k. 47].

9. (...) Bank (...) S.A. wysłał do K. S. komunikaty ostrzegające przed zagrożeniami czyhającymi w sieci i zawierające porady w sprawie bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej i mobilnej. Komunikaty zostały wysłane w dniu 28 marca 2020 r., 04 sierpnia 2020 r. i w dniu 12 listopada 2020 r. Komunikaty z dnia 28 marca 2020 r. i z dnia 12 listopada 2020 r. nie zostały odczytane przez K. S. [k. 59–61].

Dowody:

1. Fakty zostały ustalone na podstawie dokumentów załączonych do akt sprawy przez strony postępowania. Ich autentyczności i prawdziwości nie kwestionowała żadna ze stron.

2. W zakresie faktów bezspornych Sąd poczynił ustalenia na podstawie art. 229 i 230 k.p.c.

3. Oceniając materiał dowodowy, Sąd miał na względzie treść przepisu art. 230 k.p.c. oraz dyrektywę wyrażoną w art. 233 § 2 k.p.c. Mimo dwukrotnego prawidłowego zawiadomienia powódki przez Sąd o terminach rozpraw [k. 102, 103, 121 i 123] nie stawiała się ona na dwóch terminach rozpraw w dniu 24 maja i 06 września 2022 r., w związku z czym niemożliwy do przeprowadzenia okazał się dowód z przesłuchania stron z ograniczeniem do strony powodowej, o który wnioskowała sama powódka [k. 1v].

4. Należy przy tym nadmienić, że powódka została pouczona o możliwych negatywnych konsekwencjach swojej postawy procesowej [k. 121v] związanych z jej niestawiennictwem na rozprawach.

5. W związku z powyższym na podstawie art. 235² § 1 pkt 4 k.p.c. Sąd pominął wniosek dowodowy strony powodowej [k. 1v] oraz wniosek dowodowy strony pozwanej [k. 22v] o przesłuchanie powódki w charakterze strony postępowania.

6. Na podstawie art. 235² § 1 pkt 2 k.p.c. Sąd pominął wniosek dowodowy strony pozwanej o dopuszczenie dowodu z opinii biegłego sądowego [k. 146]. W związku z postawą procesową powódki dowód ten byłby nieistotny dla rozstrzygnięcia.

Prawo:

I. Powódka swoje roszczenia oparła na art. 45 i 46 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych [t.j. Dz.U. 2022, poz. 2360, dalej „ustawa”]. Przywołana ustawa określa między innymi prawa i obowiązki stron wynikające z umów o świadczenie usług płatniczych, a także zakres odpowiedzialności dostawców z tytułu wykonywania usług płatniczych [art. 1 pkt 2 ustawy].

II. W ocenie powódki transakcje dokonane kartą płatniczą z jej rachunku bankowego na terenie Niemiec w innej walucie aniżeli polska i w krótkich odstępach czasu i na podobnie kwoty powinny zostać natychmiast wychwycone przez pozwany bank jako niestandardowe i zablokowane przez bank do czasu skontaktowania się z powódką [k. 3].

III. Obowiązki pozwanego banku jako dostawcy usług płatniczych związane z wydaniem instrumentu płatniczego szczegółowo określa art. 43 ustawy. Z kolei art. 42 ustawy precyzuje obowiązki powódki – jako użytkownika instrumentu płatniczego. Nadto obowiązki stron związane z korzystaniem z rachunku opisuje regulamin banku znany powódce w dacie zdarzenia, w szczególności regulamin korzystania z bankowości elektronicznej oraz regulamin korzystania z cyfrowego portfela A. P..

IV. W myśl art. 45 ustawy **ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza była autoryzowana przez użytkownika lub że została wykonana prawidłowo, spoczywa na dostawcy tego użytkownika** [ust. 1]. Wykazanie przez dostawcę zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana. Dostawca jest obowiązany udowodnić inne okoliczności wskazujące na autoryzację transakcji płatniczej przez płatnika albo okoliczności

wskazujące na fakt, że płatnik umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, albo umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa dopuścił się naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 [ust. 2].

V. Pozwany zaprzeczył zarzutom powódki. Podniósł, że powódka autoryzowała dodanie karty płatniczej do portfela cyfrowego A. P., a następnie autoryzowała wszystkie sporne transakcje w sposób zgodny z regulaminem [k. 25].

VI. W dalszej kolejności pozwany zarzucił powódce rażące niedbalstwo przejawiające się w niezachowaniu zasad bezpieczeństwa, co doprowadziło do dokonania nieautoryzowanych transakcji [k. 26–27v].

VII. Zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika jest obowiązany niezwłocznie zwrócić płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, a w przypadku gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, przywrócić obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Jeżeli jednak płatnik doprowadził do nieautoryzowanej transakcji umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42, odpowiada on za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości [art. 46 ust. 3 ustawy].

VIII. W niniejszej sprawie bezsporne było to, że w dniu 27 listopada 2020 r. z rachunku bankowego powódki dokonano 10 transakcji kartą o numerze **** (…), stanowiącą jej własność, na łączną kwotę 10.215,60 EUR [47.355,43 PLN], w sklepach znajdujących się na terenie Niemiec. A dodatkowo bank obciążył jej rachunek bankowy prowizją za przewalutowanie w wysokości 1.325,95 PLN.

IX. Kwestią sporną było to, czy powódka autoryzowała transakcje, uprzednio autoryzując również dodanie jej karty płatniczej o numerze **** (…) do cyfrowego portfela A. P. – jak twierdził pozwany, czy też ich nie autoryzowała, jak twierdziła powódka.

X. Postępowanie dowodowe wymagało zatem ustalenia zarówno, czy powódka autoryzowała ww. transakcje czy też jako płatnik dopuściła się rażącego niedbalstwa polegającego na naruszeniu obowiązków na niej spoczywających, wskazanych w art. 42 ustawy, co skutkowałoby jej odpowiedzialnością za analizowane zdarzenie.

XI. odparcie zarzutów pozwanego wymagało od powódki nie tylko zajęcia stanowiska w tej sprawie, co uczyniła w odpowiedzi na sprzeciw [k. 90], lecz również wykazania się inicjatywą dowodową i czynnym udziałem w sprawie, umożliwiającym przeprowadzenie postępowania dowodowego w niezbędnym zakresie, w tym dowodu z przesłuchania stron.

XII. Z punktu widzenia twierdzeń podniesionych przez strony postępowania istotne byłoby również przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego z zakresu informatyki, o co wniosowała strona pozwana, na okoliczności związane z korzystaniem przez powódkę z urządzeń mobilnych oraz aplikacji S. online i A. P., jak również stosowanych zabezpieczeń [k. 22–22v].

XIII. Należy bowiem wskazać, że w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej, jak również dokonywania transakcji płatniczych z wykorzystaniem aplikacji mobilnych istotne jest nie tylko stosowany przez pozwanego system zabezpieczenia elektronicznych transakcji. Obowiązki związane z zachowaniem rygorystycznych zasad bezpieczeństwa spoczywają również na płatnikach korzystających z bankowości elektronicznej i aplikacji mobilnych. W niniejszej sprawie zostały one szczegółowo określone w dwóch regulaminach, z których jeden dotyczył specyficznie transakcji przeprowadzanych w ramach cyfrowego portfela A. P. [k. 38–40].

XIV. W wyżej wymienionym zakresie postępowanie dowodowe było niemożliwe do przeprowadzenia z uwagi na postawę powódki.

XV. Powódka została prawidłowo zawiadomiona o rozprawie w dniu 24 maja 2022 r. i o tym, że jej stawiennictwo jest obowiązkowe [k.102]. Wezwanie zostało doręczone dorosłemu domownikowi w dniu 30 marca 2022 r. [k. 103]. Przed

wywołaniem sprawy w dniu 24 maja 2022 r. Przewodniczący próbował telefonicznie połączyć się z pełnomocniczką powódki, ale nie udało się nawiązać połączenia [protokół z rozprawy – k. 117].

XVI. Powódka została prawidłowo wezwana także na kolejną rozprawę, w dniu 06 września 2022 r. [k. 121]. Wezwanie zostało doręczone dorosłemu domownikowi w dniu 06 czerwca 2022 r. [k. 123]. W wezwaniu powódka została uprzedzona, że w przypadku ponownego niestawienia się na rozprawę Przewodniczący pominie dowód z jej przesłuchania pod rygorem ewentualnego oddalenia powództwa. Ponadto powódka została zobowiązana do usprawiedliwienia w terminie 7 dni niestawiennictwa na rozprawie w dniu 24 maja 2022 r. [k. 121v].

XVII. Powódka została zawiadomiona, że Sąd zamierza zamknąć rozprawę i wydać orzeczenia na posiedzeniu niejawnym oraz że może ona złożyć związane pismo przygotowawcze w terminie 14 dni pod rygorem uznania, że rezygnuje ze złożenia stanowiska i pod rygorem zwrotu w przypadku opóźnienia [k. 136]. Przesyłka nie została podjęta w terminie [k. 137].

XVIII. W związku z brakiem reakcji powódki na pisma Sądu, Sąd z urzędu sprawdził w systemie (...)SAD, czy powódka żyje. Według zaświadczenia z dnia 19 stycznia 2023 r. powódka żyła [k. 145].

XIX. Wobec powyższego Sąd podzielił argumentację pozwanego, że postawa powódki uniemożliwiła przeprowadzenie postępowania dowodowego [k. 133]. W ocenie Sądu roszczenie powódki nie zostało udowodnione.

XX. Jakkolwiek w przypadku sporu co do prawidłowości wykonania transakcji płatniczych zgodnie z art. 45 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych **ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza była autoryzowana przez użytkownika lub że została wykonana prawidłowo, spoczywa na dostawcy tego użytkownika**, to jednak należy mieć również na względzie przepisy art. 3 i 233 k.p.c., które kształtują zasadę kontradiktoryjności procesu cywilnego w polskim systemie prawa.

XXI. Stosownie do treści art. 3 k.p.c. strony i uczestnicy postępowania obowiązani są dokonywać czynności procesowych zgodnie z dobrymi obyczajami, dawać wyjaśnienia co do okoliczności sprawy zgodnie z prawdą i bez zatajania czegokolwiek oraz przedstawiać dowody. Zgodnie zaś z art. 232 k.p.c. strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne, natomiast sąd może dopuścić dowód niewskazany przez stronę.

XXII. Zgodnie z przyjętą w polskim systemie prawa konstrukcją procesu cywilnego to na stronach spoczywa ciężar dostarczenia materiału procesowego, co wynika wprost z przywołanych przepisów. Obowiązek przedstawienia dowodów spoczywa bowiem na stronach [art. 3 k.p.c.], a ciężar udowodnienia faktów mających dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie [art. 227 k.p.c.] spoczywa na stronie, która z faktów tych wywodzi skutki prawne [art. 6 k.c.].

XXIII. Rzeczą Sądu w rozpoznawanych sprawach cywilnych nie jest zarządzenie dochodzeń w celu uzupełnienia lub wyjaśnienia twierdzeń stron [wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 grudnia 1996 r., I CKU 45/96, OSNC 1997, nr 6–7, poz. 76].

XXIV. Z powyższych względów Sąd powództwo oddalił w punkcie I wyroku jako nieudowodnione.

XXV. W punkcie II wyroku Sąd nakazał zwrócić pozwanemu (...) Bank (...) S.A. w W. ze Skarbu Państwa – Sądowi Rejonowego dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie kwotę 2.000,00 PLN niewykorzystanej zaliczki na wynagrodzenie biegłego sądowego.

XXVI. O kosztach procesu w punkcie III wyroku Sąd orzekł na podstawie art. 98 § 1 oraz § 1¹ k.p.c. Na koszty procesu po stronie pozwanego 3.668,00 PLN złożyły się: koszty zastępstwa procesowego w wysokości 3.600,00 PLN oraz opłaty skarbowe od pełnomocnictwa – 68,00 PLN. Koszty zastępstwa procesowego zostały ustalone na podstawie § 2 pkt 5 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. [t.j. Dz.U. 2018, poz. 265].

ZARZĄDZENIE

1. (...)

2. (...)