

Paweł Kościelny

Reklamowanie usług płatniczych w związku z nieprawidłowym działaniem bankomatu¹

The complaint regarding payment services in relation to an incorrect operation of an ATM (WAP-1495/17): The subject of the opinion is the issue of complaint regarding payment services in relation to an incorrect operation of an ATM. It was found that the complaint and possible claims related to an improper course of transactions using the ATM should be addressed to the bank that issued a given payment card. It was noted that as a part of the complaint procedure the bank cannot provide a client with a video recording from the camera located in the ATM, but is required to present such recordings upon a request of law enforcement authorities or as evidence in civil proceedings.

Keywords: bank | card

Słowa kluczowe: bank | karta

Ekspert ds. legislacji BAS; pawel.koscielny@sejm.gov.pl.

Przedmiot opinii

Przedmiotem opinii prawnej jest zagadnienie reklamacji usług płatniczych (nieprawidłowości w funkcjonowaniu bankomatów i księgowaniu transakcji przeprowadzanych przy ich wykorzystaniu). Jako przykład posłużyła faktyczna sytuacja, kiedy na skutek nieprawidłowego działania bankomatu doszło do obciążenia rachunku płatniczego posiadacza karty płatniczej (zaksięgowania transakcji), mimo niepodjęcia kwoty pieniędzy przez posiadacza karty. Na tej podstawie sformułowano następujące pytania:

1. *Na jakiej podstawie prawnej konsument (klient banku) ma możliwość podjęcia pieniędzy z bankomatu będącego własnością innego podmiotu?*
2. *Czy pomiędzy bankami są podpisywane porozumienia, umowy, na podstawie których ich klienci mogą wypłacać pieniądze z bankomatów innych sieci – tj. nie swoich macierzystych?*

¹ *Opinia prawna na temat reklamowania usług płatniczych w związku z nieprawidłowym działaniem bankomatu* sporządzona 7 września 2017 r. na zlecenie Klubu Parlamentarnego Prawo i Sprawiedliwość; BAS-WAP 1495/17.

3. *Czy w przypadku niewłaściwego działania bankomatu, które skutkuje potrąceniem środków z konta, pomimo ich faktycznego niepodjęcia przez właściciela rachunku, odpowiedzialność ponosi bank, z którym konsument ma podpisaną umowę rachunku, czy bank, który jest właścicielem wadliwie działającego bankomatu?*
4. *Czy można dochodzić odszkodowania na zasadzie deliktu od banku, który prowadzi rachunek konsumenta, w sytuacji gdy nienależne potrącenie środków z konta związane jest z nieprawidłowym działaniem bankomatu będącego własnością innego podmiotu (tj. nie banku, u którego konsument prowadzi rachunek)?*
5. *Czy na wyraźne żądanie klienta, w procedurze reklamacyjnej, ciąży na banku obowiązek przedstawienia nagrań z kamery umieszczonej w bankomacie?*

Opinia została przygotowana z uwzględnieniem następujących aktów prawnych (według stanu prawnego na 7 września 2017 r):

- ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. 2016, poz. 1572, ze zm.; dalej: u.u.p.),
- ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 2017, poz. 459, ze zm.; dalej: k.c.),
- ustawa z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 2016, poz. 1822, ze zm.; dalej: k.p.c.).

Uwagi wprowadzające

Posiadacz karty płatniczej, który na skutek nieprawidłowego działania bankomatu nie mógł podjąć z niego pieniędzy, a mimo to żądana kwota została potrącona z rachunku płatniczego posiadacza karty, powinien reklamować tę transakcję w banku, który wydał kartę płatniczą (a nie u operatora bankomatu).

Jeżeli żądana kwota nie została pobrana z bankomatu, to składające się na nią banknoty powinny pozostać w bankomacie. Jeżeli nie zostały podjęte, to powinny trafić do tzw. kasety zrzutowej. Drugą ewentualnością jest, że banknoty te zatrzymały się („zacięły się”) w mechanizmie bankomatu, zanim zostały umieszczone na podajniku (po takim zacięciu bankomat najprawdopodobniej powinien wyświetlać komunikat, że jest nieczynny). W obu przypadkach operator bankomatu powinien być w stanie ustalić (potwierdzić), że posiadacz karty nie podjął żądanej kwoty².

Można także rozważyć przypadek, że wprawdzie posiadacz karty nie pobrał żądanej kwoty i odszedł od bankomatu, ale plik banknotów pobrała inna osoba.

² Operator bankomatu przeprowadza weryfikację bankomatu, przeliczając banknoty zadeklarowane w systemie i fizycznie obecne w urządzeniu – m.in. na tej podstawie wyciąga wnioski na temat ewentualnych błędów w funkcjonowaniu bankomatu.

Należałoby ustalić u operatora bankomatu, po jakim czasie bankomat chowa niepobrane banknoty (często spotykanym rozwiązaniem jest, że bankomat chowa je po 30 sekundach) i czy dany bankomat nie był zaprogramowany w ten sposób, aby po schowaniu pieniędzy, po ich niepodjęciu w ciągu 30 sekund, jeszcze raz wysunąć gotówkę na kilka sekund (rozwiązanie spotykane w funkcjonowaniu niektórych bankomatów). Praca bankomatu jest rejestrowana, w tym odnotowywana jest chwila podjęcia gotówki z podajnika. W opisanym stanie faktycznym wskazano, że istnieje zapis z kamer lokalnego monitoringu, obejmującego zasięgiem wskazany bankomat. Być może przeanalizowanie czasowego zapisu pracy bankomatu (przy założeniu, że wynika z niego, iż kwota została pobrana) z równoczesnym porównaniem zapisu z monitoringu pozwoliłoby ustalić, czy pieniądze z bankomatu zostały wzięte przez osobę trzecią.

W opisie stanu faktycznego podano w wątpliwość, czy zapis pracy bankomatu (tzw. logi) może być wiarygodny, jeśli działanie bankomatu wskazywało na nieprawidłowości. Wiedza ta wykracza poza zakres opinii prawnej. Niemniej wydaje się, że należałoby ustalić, czy w bankomacie system sterujący przeprowadzaniem transakcji i wydawaniem pieniędzy jest odrębny od systemu kontrolującego pracę tego urządzenia i czy awaria jednego z tych systemów przekłada się automatycznie na awarię drugiego. Być może tzw. loga nie muszą być niewiarygodne z samego powodu nieprawidłowego funkcjonowania bankomatu w zakresie wydawania pieniędzy.

Odpowiedzi na pytania

Ad 1

Podstawą prawną umożliwiającą posiadaczowi karty płatniczej korzystanie z bankomatów, których operatorem jest inny podmiot niż bank-wydawca karty, jest umowa między bankiem-wydawcą karty a jego klientem-posiadaczem karty. W umowie tej bank określa, z których bankomatów, jak oznaczonych, klient może korzystać (zgodnie z przepisem art. 32a u.u.p.: *wydawca karty płatniczej informuje użytkownika o sposobie oznaczenia akceptantów oraz bankomatów i innych miejsc, w których mogą być dokonywane transakcje płatnicze przy użyciu karty płatniczej*).

Bank realizuje swoje zobowiązanie umowne wobec klienta, gwarantujące klientowi możliwość dostępu do środków pieniężnych dzięki karcie używanej w bankomatach, przez umowy z tzw. organizacjami kartowymi/organizacjami płatniczymi³ (Visa, Mastercard), umowy z operatorami bankomatów oraz umowy z innymi bankami.

³ Zgodnie z art. 2 pkt 19c u.u.p. organizacja płatnicza oznacza organizację kartową oraz podmiot, w tym organ lub organizację, określający zasady funkcjonowania schematu

Ad 2

Z informacji uzyskanej w Związku Banków Polskich wynika, że możliwe jest zawieranie między bankami umów dotyczących korzystania przez klientów jednego banku (posiadaczy kart wydanych przez ten bank) z bankomatów innego banku. Na rynku bankomatów poza bankomatami, których właścicielami są banki, działają również bankomaty sieci takich, jak np. Euronet czy Planet Cash. Banki mogą – choć nie mają obowiązku – podpisywać umowy zarówno z bankami, jak i sieciami bankomatów. Umowy między bankami mają na celu zapewnienie klientom danego banku określonych korzyści: bank A z bankiem B mogą zawrzeć porozumienie, dzięki któremu klient banku A, wypłacając gotówkę w bankomacie banku B, poniesie za to mniejszy koszt niż w sytuacji, gdy wypłaciłby gotówkę z bankomatu banku C, z którym bank A nie zawarł porozumienia.

Niemniej jednak do wypłaty gotówki z bankomatu nie jest potrzebna umowa między bankiem (właścicielem bankomatu) a bankiem-wydawcą karty (którego klient korzysta z bankomatu banku, którego nie jest klientem). Gwarantem technicznej możliwości wypłaty gotówki z bankomatu jest certyfikacja bankomatów przez organizacje kartowe/płatnicze jak Visa, Mastercard, dzięki czemu w bankomatach możliwa jest również wypłata gotówki za pomocą karty przedpłaconej⁴ z logo Mastercard, Visa lub innej organizacji tego typu⁵.

Ad 3

Bank-wydawca karty płatniczej jest podmiotem odpowiedzialnym wobec posiadacza karty-klienta banku za prawidłowy przebieg transakcji dokonywanych przy użyciu karty wydanej przez ten bank (nie jest nim bank, który jest właścicielem wadliwie działającego bankomatu). Wynika to przede wszystkim z umowy zawartej między bankiem-wydawcą karty a klientem-posiadaczem karty.

płatniczego oraz odpowiedzialny za podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania schematu płatniczego. Z kolei organizacja kartowa oznacza podmiot, w tym określony organ lub organizację oraz podmiot, o którym mowa w art. 2 pkt 16 rozporządzenia (UE) 2015/751, określający zasady funkcjonowania systemu kart płatniczych oraz odpowiedzialny za podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania systemu kart płatniczych (art. 2 pkt 19b). Natomiast pojęcie schemat płatniczy oznacza zbiór zasad przeprowadzania transakcji płatniczych, wydawania i akceptowania przez dostawców usług płatniczych instrumentów płatniczych i przetwarzania transakcji płatniczych wykonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych oraz system kart płatniczych (art. 2 pkt 26a).

⁴ To jest karty płatniczej umożliwiającej dokonywanie płatności z wykorzystaniem środków pieniężnych dostępnych na przypisanym do karty rachunku płatniczym.

⁵ Odpowiedź na to pytanie przygotowano z wykorzystaniem informacji uzyskanych w rozmowie telefonicznej i korespondencji mailowej z M. Drewczyńską ze Związku Banków Polskich.

Ad 4

Reklamację i ewentualne roszczenia posiadacz karty-klient banku powinien kierować do banku, który wydał kartę płatniczą. Jednocześnie, zgodnie z przepisem art. 44 ust. 1 u.u.p.: *użytkownik niezwłocznie powiadamia dostawcę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych*. Stosownie do przepisu art. 44 ust. 2 u.u.p.: *jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają*.

W omawianym przypadku możliwe byłoby ewentualne dochodzenie roszczenia przez klienta banku-posiadacza karty płatniczej na zasadzie odpowiedzialności kontraktowej (zob. art. 471 k.c.⁶), nie zaś na zasadzie deliktu (zob. art. 415 k.c.⁷).

Ad 5

W ramach rozpoczętej przez klienta banku procedury reklamacyjnej bank nie może udostępnić klientowi nagrania z kamery umieszczonej w bankomacie. Wynika to m.in. z konieczności ochrony danych osobowych, ochrony wizerunku. Bank jest natomiast zobowiązany do przedstawienia takich nagrań na wniosek policji lub prokuratury.

Ponadto klient banku mógłby w ewentualnym procesie cywilnym przeciwko bankowi-wydawcy karty wskazać jako dowód zapis z kamery umieszczonej w bankomacie. Zgodnie z przepisem art. 232 k.p.c. strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. W takim przypadku bank mógłby być zobowiązany do przedstawienia takiego nagrania, stosownie do przepisu art. 248 § 1 k.p.c., w myśl którego: *każdy obowiązany jest przedstawić na zarządzenie sądu w oznaczonym terminie i miejscu dokument znajdujący się w jego posiadaniu i stanowiący dowód faktu istotnego dla rozstrzygnięcia sprawy, chyba że dokument zawiera informacje niejawne*.

⁶ Zgodnie z tym przepisem: *dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi*.

⁷ Zgodnie z tym przepisem: *kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia*.