Sygn. akt: I C 147/21

WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 11 października 2022 r.

Sąd Rejonowy w Gdyni I Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR Małgorzata Żelewska

po rozpoznaniu w dniu 11 października 2022 r. w Gdyni na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa ***S. C.***

przeciwko ***Bankowi (...) S.A. w W.***

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego Banku (...) SA w W. na rzecz powódki S. C. kwotę 22.309 zł (dwadzieścia dwa tysiące trzysta dziewięć złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 13 listopada 2020 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego ma rzecz powódki kwotę 4.733 zł (cztery tysiące siedemset trzydzieści trzy złote) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się wyroku do dnia zapłaty.

UZASADNIENIE

Powódka S. C. wnios[3]a pozew przeciwko Bankowi (...) S.A. z siedzib[1] w W. o zap[3]atê kwoty 22.309 z[3] wraz z ustawowymi odsetkami za opó#nienie od dnia 13 listopada 2020r. do dnia zap[3]aty.

W uzasadnieniu pozwu powódka podnios[3]a, ¿e w dniu 10 listopada 2020r. przebywaj[1]c w pracy odebra[3]a oko[3]o godz. 15:30 po[31]czenie telefoniczne z numeru przypisanego do infolinii pozwanego banku, a dzwoni[1]cy, który przedstawi[3] siê jako pracownik banku, identyfikuj[1]c powódkê, poinformowa[3] o próbie wy[3]udzenia po¿yczki na kwotê 800 z[3], próbie przelania pieniêdzy na obce konta, radz[1]c blokadê konta i karty. Osoba ta poradzi[3]a powódce #ci[1]gniêcie aplikacji na telefon, która pozwoli udaremniæ atak hakerski. Powódka wykona[3]a wszelkie polecenia tej osoby. N. dnia powódka skontaktowa[3]a siê z infolini[1] banku w celu potwierdzenia blokady konta i wydania nowej karty, lecz pracownik banku nie mia[3] wiedzy o jakichkolwiek atakach, a nadto wskaza[3], ¿e konto jest puste, a w dniu poprzednim zlecono dyspozycjê po¿yczki na kwotê 122.500 z[3]. Powódka wnios[3]a reklamacjê do banku i zg[3]osi[3]a sprawê na Policji, do Rzecznika (...) i organu ds. ochrony danych osobowych. Jako podstawê powództwa powódka wskaza[3]a art. 46 ust. 1 ustawy o us[3]ugach p[3]atniczych. Powódka argumentuje, ¿e dochowa[3]a wszelkich okoliczno#ci zwi[1]zanych z korzystaniem z internetowego systemu bankowego. U.¿liwienie dokonania transakcji przez oszusta by[3]o mo¿liwe ze wzglêdu na niew[3]a#ciwe zabezpieczenie po stronie banku i wyciek danych osobowych, którymi legitymowa[3]y siê osoby dokonuj[1]ce transakcji na rachunku powódki. W konsekwencji osoba, która wykona[3]a fa[3]szyw[1] aplikacjê banku, a tak¿e zidentyfikowa[3]a powódkê, mog[3]a z [3]atwo#ci[1] uzyskaæ dane dotycz[1]ce autoryzacji transakcji. D. pocz[1]tkow[1] roszczenia o odsetki powódka ustali[3]a na podstawie reklamacji z dnia 11 listopada 2020r.

(pozew, k. 3-7)

Pozwany wniós[3] o oddalenie powództwa, kwestionuj[1]c powództwo co do zasady. Jego zdaniem nie dosz[3]o do z[3]amania zabezpieczeñ systemów bankowych, a wszelka procedura autoryzacyjna przebieg[3]a prawid[3]owo. Tym samym brak podstaw do przypisania bankowi naruszenia obowi[1]zków staranno#ci w zakresie bezpieczeństwa depozytów klientów, w szczególno#ci nienale¿ytej ochrony serwisu transakcyjnego i aplikacji mobilnej. Pozwany podniós[3], ¿e powódka zainstalowa[3]a na swoim urz[1]dzeniu program umo¿liwiaj[1]cy zdalny dostêp do urz[1]dzenia i tym samym udostêpni[3]a osobom trzecim dane osobowe i dostêpowe do rachunku bankowego. Wszelkie transakcje zosta[3]y potwierdzone przez kody sms otrzymane na nr telefonu komórkowego powoda. Ewentualna mo¿liwo#æ zdobycia danych do systemu bankowego powoda przez osoby trzecie #wiadczy o ra¿[1]cym niedbalstwie powódki w rozumieniu art. 46 ust. 3 ustawy o us[3]ugach p[3]atniczych w zakresie braku posiadania zabezpieczeñ antywirusowych na urz[1]dzeniach mobilnych i stacjonarnych, wchodzeniu w nieznane linki b[1]d# udostêpnianiu swoich danych osobom trzecim. Nawet podwy¿szona staranno#æ nie nak[3]ada na bank obowi[1]zku weryfikacji adresów IP, z których korzysta[3]a powódka, ani tym bardziej potwierdzenia zamiaru wykonania przelewu. Transakcje by[3]y autoryzowane w sposób ustalony przez bank z powodem w Regulaminie. Pozwany otrzyma[3] prawid[3]owe dyspozycje i by[3] zobowi[1]zany je wykonaæ, a przed otrzymaniem dyspozycji blokady kana[3]ów bankowo#ci elektronicznej nie ponosi odpowiedzialno#ci za prawid[3]owo zrealizowane transakcje. Wszelka procedura autoryzacji zosta[3]a przeprowadzona zgodnie z obowi[1]zuj[1]cymi procedurami. Nadto, informacje o próbach wy[3]udzenia danych znajdowa[3]y siê na stronie banku. Pozwany podniós[3] tak¿e, ¿e kradzie¿ to¿samo#ci czy sprawstwo nieustalonej osoby trzeciej nie zosta[3]y do tej pory prawomocnie potwierdzone. Zdaniem pozwanego powódka nie wykaza[3]a okoliczno#ci uzasadniaj[1]cych odpowiedzialno#æ banku. Pozwany zakwestionowa[3] tak¿e legitymacjê biern[1], wskazuj[1]c, ¿e podstawa ¿[1]dania ma swe #ród[3]o w dzia[3]aniu osób trzecich, a nie banku. Pozwany podniós[3] równie¿, ¿e powódka powinna pos[3]ugiwaæ siê danymi identyfikuj[1]cymi oraz autoryzowaæ o#wiadczenia w sposób zapewniaj[1]cy zachowanie ich poufno#ci, w szczególno#ci nie mo¿e ich udostêpniaæ osobom trzecim.

(odpowied# na pozew, k. 45-63)

(...) stan faktyczny:

Powódka S. C. jest d[3]ugoletnim klientem Banku (...) S.A. z siedzib[1] w W.. Z bankiem tym zawar[3]a m.in. umowê rachunków bankowych oraz karty debetowej z dnia 26 lutego 2016 roku. Przed listopadem 2020 roku bank sporadycznie kontaktowa[3] siê z ni[1] telefonicznie, oferuj[1]c ró¿ne produkty, lecz powódka nie wyra¿a[3]a nimi zainteresowania. Powódka korzysta[3]a z aplikacji telefonicznej za pomoc[1] której wykonywa[3]a co miesi[1]c przelewy za op[3]aty mieszkaniowe, Internet i telewizjê kablow[1]. Na rachunek powódki wp[3]ywa[3]o wynagrodzenie za pracê oraz alimenty na dzieci. Powódka nie zawiera[3]a umów po¿yczek ani nie dokonywa[3]a zakupów na raty. W dniu 10 listopada 2020 roku powódka mia[3]a na rachunku kwotê 22.309 z[3].

(dowód: przes[3]uchanie powódki S. C., p[3]yta CD k. 152, umowa rachunków bankowych oraz karty debetowej, k. 85-86)

W dniu 10 listopada 2020r. powódka dokona[3]a zakupu pieczywa za kwotê 6,20 z[3], w[3]oszczyzny za kwotê 22,57 z[3] przy u¿yciu karty. Transakcje te zosta[3]y zaksiêgowane odpowiednio w dniach 13 i 12 listopada 2020 roku. Z kolei, w dniu 9 listopada 2020 roku dokona[3]a za pomoc[1] karty zakupów na kwoty 34,37 z[3] i 20,67 z[3]. Obie transakcje zosta[3]y zaksiêgowane w dniu 12 listopada 2020 roku.

(dowód: przes[3]uchanie powódki S. C., p[3]yta CD k. 152, zestawienie transakcji, k. 19-20)

W dniu 10 listopada 2020 roku przebywaj¹c w pracy powódka odebra³a telefon z numeru (+48) 22 598 40 40. (...) jako A. G. i poinformowa³ powódkê, ¿e nast¹pi³a próba wy³udzenia z jej rachunku bankowego kwoty 800 z³ oraz zaleci³ jej #ci¹gniêcie i instalacjê aplikacji #antydysk# umo¿liwiaj¹cej udaremnienie ataków hakerskich. Nadto, wskaza³, ¿e zostanie przes³ana powódce nowa karta debetowa. Powódka nie podawa³a osobie dzwoni¹cej ¿adnych danych osobowych ani te¿ danych autoryzacyjnych (has³o, login ani kodów sms). W trakcie rozmowy powódka s³ysza³a, jak rozmówca pisze na klawiaturze komputerowej. Po sprawdzeniu w Internecie numeru telefonu z którego dzwoniono powódka upewni³a siê, ¿e rozmawia z pracownikiem infolinii pozwanego banku. Zgodnie z dyspozycj¹ powódka zainstalowa³a na swoim telefonie zalecan¹ przez osobê dzwoni¹c¹ aplikacjê mobiln¹. Na wskazany nr telefonu # zgodnie z dyspozycj¹ dzwoni¹cego # wysy³a³a smsy, w których wskaza³a m.in. nr karty i swój nr PESEL. Na nr telefonu powódki przychodzi³y wiadomo#ci zwrotne.

Po powrocie z pracy S. C. zadzwoni³a na infoliniê Banku (...) S.A. i dowiedzia³a siê, ¿e na rachunku nie ma ¿adnych #rodków, a nadto zosta³a zaci¹gniêta po¿yczka na kwotê 122.500 z³. Pracownik banku poradzi³ powódce zg³oszenie sprawy na Policji.

(dowód: przes³uchanie powódki S. C., p³yta CD k. 152, wydruki wiadomo#ci sms, k. 12v-17v)

Powódka niezw³ocznie w dniu 10 listopada 2020 roku z³o¿y³a zawiadomienie o pope³nieniu przestêpstwa na komisariacie Policji.

(dowód: potwierdzenie z³o¿enia zawiadomienia o przestêpstwie, k. 18-18v)

W dniu 10 listopada 2020 roku w rachunku powódki zaci¹gniêto po¿yczkê na kwotê 122.500 z³, a tak¿e dokonano kilkukrotnych zakupów bez fizycznego u¿ycia karty w hrywnach ukraiñskich ((...)) w kwotach: 2040 z³, 2040 z³, 2040 z³, 1989 z³, 2040 z³, 2040 z³, 2040 z³, a tak¿e z fizycznym u¿yciem karty w kwotach (...),95 z³, (...),80 z³, 7500,49 z³, (...),89 z³, (...),89 z³, 3060,12 z³, (...),70 z³, (...),41 z³, (...),93 z³, (...),62 z³. Transakcje kart¹ zosta³y dokonane na rzecz (...)_ (...), Y., (...), (...) 2. W dniu 12 listopada 2020 roku na rachunek powódki dokonano zwrotu kwot 2040 z³, 2040 z³, 1989 z³.

(dowód: zestawienie transakcji na rachunku, k. 19-20)

Transakcje na rzecz (...)_ (...) zosta³y potwierdzone has³ami sms wys³anymi w dniu 10 listopada 2020r. w ramach us³ugi 3D S. na numer telefonu wskazany do autoryzacji p³atno#ci. Z kolei, transakcje na rzecz Y., (...), (...) 2 zosta³y zrealizowane po dodaniu karty V. do aplikacji A. P.. Dyspozycja zosta³a potwierdzona kodem weryfikacyjnym wys³anym na numer telefonu w dniu 10 listopada 2020 roku.

(dowód: decyzja pozwanego z dnia 2 grudnia 2020r., k. 21)

W dniu 10 listopada 2020 roku powódka zg³osi³a reklamacjê w pozwanym banku, która zosta³a uznana za niezasadn¹ w dniu 2 grudnia 2020 roku. W dniu 9 grudnia 2020r. powódka z³o¿y³a odwo³anie od decyzji banku. Nadto, powódka z³o¿y³a pismo do Prezesa (...) D. O. o udostêpnienie jej danych osobowych osobom trzecim, a tak¿e skargê do Rzecznika (...).

(dowód: pismo powódki z dnia 2 grudnia 2020r., k. 20v, pismo pozwanego z dnia 2 grudnia 2020r., k. 21-22, pismo pozwanego z dnia 7 stycznia 2021r., k. 23, odwo³anie powódki z dnia 9 grudnia 2020r., k. 24, wniosek do Prezesa (...)

z dnia 11 stycznia 2021r., k. 25, skarga z dnia 13 grudnia 2020r., k. 25v, odpowied# (...) z dnia 30 grudnia 2020r., k. 26-27, wniosek do Rzecznika (...), k. 27v)

W dniu 12 listopada 2020 roku powódka uda[3]a siê do oddzia[3]u banku po wydruk z histori[1] transakcji na koncie. (...) wówczas zapewniona, ¿e na rachunek (...) zawrócona kwota oko[3]o 6.000 z[3].

(dowód: przes[3]uchanie powódki S. C., p[3]yta CD k. 152)

W zwi[1]zku z zaci[1]gniêtym kredytem pozwany wysy[3]a[3] do powódki monity, a nadto odwiedzi[3] j[1] windykator. Pozwany równie¿ zg[3]osi[3] powódkê do BIK.

(dowód: przes[3]uchanie powódki S. C., p[3]yta CD k. 152, wydruk wiadomo#ci sms, k. 28)

Od 2018 roku Bank (...) S.A. zamieszcza komunikaty na g[3]ównej stronie internetowej banku, stronie logowania, a tak¿e stronie po zalogowaniu na belce informacyjnej o aktualnych sposobach wy[3]udzania danych. Od 2020 roku takie komunikaty pojawiaj[1] siê z wiêksz[1] czêstotliwo#ci[1].

W dniu 19 maja 2020 roku bank skierowa[3] do powódki wiadomo#æ o tre#ci: " (...) nowe sposoby wy[3]udzania danych. Zachowaj czujno#æ! (...)W zwi[1]zku z pojawiaj[1]cymi siê nowymi metodami wy[3]udzania danych prosimy o

zwracanie szczególnej uwagi na oszustów podszywaj[1]cych siê pod pracowników infolinii banku, prosz[1]cych o dane do logowania lub zainstalowanie dodatkowego oprogramowania, maile z pro#b[1] o sprawdzenie aktywno#ci konta zawieraj[1] linki przekierowuj[1]ce na strony mog[1]cych wy[3]udzaæ dane, fa[3]szywe wiadomo#ci sms dotycz[1]ce danych do logowania, dop[3]at do przesy[3]ek itp." Zaznaczamy: " Nie podawaj nikomu danych do logowania. Nie loguj siê do swojego konta na stronach innych ni¿ strona banku, nie wpisuj podczas logowania ca[3]ego numeru pesel, dowodu osobistego b[1]d# te¿ paszportu. Podczas logowania prosimy tylko o dwa losowe znaki identyfikatora. Czytaj uwa¿nie ka¿d[1] otrzyman[1] od nas wiadomo#æ. Nie otwieraj ¿adnych linków wysy[3]anych w wiadomo#ciach sms.". Powódka odczyta[3]a tê wiadomo#æ w dniu 23 maja 2020r.

W dniu 21 lipca 2020r. bank wys[3]a[3] do powódki informacjê "U.¿aj na oszustów promuj[1]cych inwestycje w kryptowaluty", która zosta[3]a odczytana w dniu 23 lipca 2020r.

W dniu 13 sierpnia 2020r. natomiast bank wys[3]a[3] komunikat "O.#ci podszywaj[1] pod bank (...) i znane marki." Ta wiadomo#æ zosta[3]a odczytana przez powódkê w dniu 7 wrze#nia 2020r.

Kolejna wiadomo#æ zosta[3]a przes[3]ana przez bank do powódki w dniu 24 wrze#nia 2020r. o tre#ci: "Szanowny kliencie, otrzymali#my sygna[3]y o oszustach podszywaj[1]cych siê pod pracowników infolinii T. M.. P. dzwoni[1] w sprawie szkoleñ podejrzanych transakcji na koncie, karcie i prosz[1] o podanie danych oraz zainstalowanie aplikacji, która umo¿liwia zdalne sterowanie urz[1]dzeniem u¿ytkownika. Uwaga! Podczas rozmowy mog[1] wy#wietlaæ siê numery banku, a oszu#ci dysponuj[1] niektórymi danymi klienta. Prosimy, zachowaj czujno#æ oraz nie pobieraj ¿adnych podejrzanych aplikacji. Konsultanci banku nie zalecaj[1] pobierania ¿adnych aplikacji do szybkiej obs[3]ugi klienta. (...), któr[1] bank promuje jest aplikacja mobilna banku (...). Nie udostêpniaj nikomu poufnych danych np. numerów dokumentów, numeru swojej karty bankowej, kodu CVV. Konsultanci infolinii nigdy nie prosz[1] o takie dane. Nie podawaj swoich danych logowania do systemu. Konsultant banku zaloguje siê do systemu za Ciebie. Loguj siê do konta wy[31]cznie na stronie banku, a podczas logowania pamiêtaj, ¿e nigdy nie prosimy o podanie pe[3]nego numeru pesel,

czy pe³nego numeru dokumentu, a jedynie o dwa znaki losowo wybrane znaki. W razie jakichkolwiek w¹tpliwo#ci skontaktuj siê z nami.". Wiadomo#æ zosta³a przez powódkê oczytana w dniu 11 pa#dziernika 2020 r.

Z kolei, w dniu 9 pa#dziernika 2020 roku bank przes³a³ do powódki wiadomo#æ, i¿ "Zachowaj czujno#æ podczas autoryzacji p³atno#ci internetowych. Otrzymali#my sygna³y o nowym typie oszustwa z wykorzystaniem procesu aktywacji aplikacji mobilnej. O.#ci próbuj¹ wy³udzaæ informacje niezbêdne do aktywacji aplikacji mobilnej MilleKonto has³o sms, aby na swoich urz¹dzeniach aktywowaæ aplikacjê po³¹czon¹ z twoim kontem. Dlatego prosimy zachowaj czujno#æ i pamiêtaj informacje us³yszane podczas automatycznego po³¹czenia w tre#ci aplikacji mobilnej wprowadzaj wy³¹cznie na swoim telefonie. Nie udostêpniaj ich nikomu, nie wpisuj ich do urz¹dzenia, które nie s¹ twoje, a tak¿e na stronach internetowych nawet ³udz¹co podobnych do strony banku. Podczas logowania do MilleNetu podawaj tylko dwa wskazane znaki numeru pesel lub dokumentu. Nigdy nie prosimy o podanie wiêcej znaków. Zanim wpiszesz has³o sms dok³adnie przeczytaj tre#æ sms'a autoryzacyjnego aby mieæ pewno#æ jak¹ operacjê potwierdzasz. Nie wprowadzaj swoich danych osobowych na nieznanych stronach internetowych. Zanim dokonasz transakcji w miarê mo¿liwo#ci spróbuj zweryfikowaæ wiarygodno#æ tzw. super okazji znalezionych w Internecie." (...) ona odczytana w dniu 11 pa#dziernika 2020 roku.

(dowód: zeznania #wiadka W. Z., p³yta CD k. 152)

Zgodnie z § 75 ust. 1 pkt 3 Regulaminu ogólnego #wiadczenia us³ug bankowych dla osób fizycznych w Banku (...) S.A. z dnia 25 wrze#nia 2020 roku posiadacz rachunku (...) z Aplikacji mobilnej w tym z (...)#ci Mobilnych BLIK zobowi¹zany jest do:

1) zabezpieczenia (...) mobilnego wraz z (...) oraz do przestrzegania zasad bezpieczeñstwa przy jej korzystaniu, umieszczonych na stronie internetowej Banku,

2) niezw³ocznego zg³oszenia do Banku w przypadku utraty, kradzie¿y, (...) mobilnego lub nieuprawnionego korzystania z Aplikacji mobilnej,

3) nieudostêpniania osobom trzecim narzêdzi s³u¿¹cych do weryfikacji i uwierzytelniania w Aplikacji mobilnej.

(dowód: Regulamin ogólny #wiadczenia us³ug bankowych dla osób fizycznych w Banku (...) S.A., k. 87-95)

Pismem z dnia 19 stycznia 2021 roku powódka wezwa³a pozwanego do zap³aty kwoty 22.309 z³ tytu³em utraconych #rodków na rachunku bankowym w terminie 7 dni od otrzymania pisma.

(dowód: wezwanie do zap³aty z dnia 19 stycznia 2021r., k. 29-32)

(...)¿y³, co nastêpuje:

P.¿szy stan faktyczny (...) na podstawie dowodów z dokumentów, dowodu z zeznañ #wiadka W. Z. oraz dowodu z przes³uchania powódki.

(...) zebrany w sprawie materia³ dowodowy (...) nie dopatrzy³ siê ¿adnych podstaw do kwestionowania autentyczno#ci i wiarygodno#ci dowodów z dokumentów prywatnych wymienionych w ustaleniach stanu faktycznego, w szczególno#ci umowy stron, Regulaminu, korespondencji stron, a tak¿e pism kierowanych przez powódkê do organów zajmuj¹cych siê ochron¹ danych osobowych oraz do Rzecznika (...). P.#liæ bowiem nale¿y, i¿ ¿adna ze stron niniejszego postêpowania nie zaprzeczy³a prawdziwo#ci tych dokumentów, jak równie¿ nie kwestionowa³a pochodzenia zawartych w nich o#wiadczeñ. Przedmiotowe dokumenty nie nosz¹ bowiem ¿adnych #ladów

przerobienia, przerobienia, b[1]d# innej ingerencji. Zatem, przyj[1]æ nale¿a[3]o, ¿e s[1] autentyczne, a zawarte w nich o#wiadczenia pochodz[1] od osób, które je w[3]asnorêcznie podpisa[3]y. Za prawdziwe nale¿a[3]o równie¿ uznaæ dokumenty stanowi[1]ce wydruki z systemów informatycznych pozwanego (zestawienie transakcji na rachunku bankowym), albowiem nie kwestionowano tego, ¿e za[31]czone do akt sprawy wydruki nie stanowi[1] odzwierciedlenia danych zapisanych na no#nikach czy w systemach elektronicznych banku.

Za wiarygodne nale¿a[3]o uznaæ tak¿e zeznania #wiadka W. Z.. Zdaniem (...) zeznania tego #wiadka by[3]y wewnêtrznie spójne, a tak¿e nie by[3]y sprzeczne z ¿adnymi innymi dowodami. Przede wszystkim nie ma podstaw do kwestionowania zeznañ #wiadka, i¿ bank kierowa[3] do powódki wiadomo#ci dotycz[1]ce zachowania zasad bezpieczeñstwa i przestrzegaj[1]ce przed oszustami. (...), sama powódka przyzna[3]a, ¿e otrzymywa[3]a od banku tego typu wiadomo#ci.

Nadto, (...) zeznaniom powódki S. C. odno#nie przebiegu i okoliczno#ci zdarzenia z dnia 10 listopada 2020r. Zeznania powódki s[1] wewnêtrznie spójne i konsekwentne, zgodne z jej wcze#niejszymi o#wiadczeniami sk[3]adanymi pozwanemu po zg[3]oszeniu reklamacji czy w zawiadomieniu o pope[3]nieniu przestêpstwa. Zeznania te nie budz[1] tak¿e ¿adnych w[1]tpliwo#ci (...) w #wietle zasad logicznego rozumowania i zasad do#wiadczenia ¿yciowego.

Natomiast, na podstawie art. 2352 § 1 pkt 2 kpc, (...) dowód z opinii (...) z zakresu informatyki i bezpieczeñstwa systemów informatycznych na okoliczno#æ wykazania zwi[1]zku zainfekowania urz[1]dzenia powódki z[3]o#liwym oprogramowaniem z mo¿liwo#ci[1] wykonania spornych transakcji na rachunku powódki. Z.¿yæ bowiem nale¿a[3]o, ¿e okoliczno#ci zdarzenia by[3]y niesporne, a powódka nie kwestionowa[3]a tego, ¿e zainstalowa[3]a na swoim urz[1]dzeniu mobilnym aplikacjê, zgodnie z dyspozycj[1] osoby podszywaj[1]cej siê pod pracownika pozwanego banku.

(...) do rozwa¿añ merytorycznych, nale¿y wskazaæ, i¿ w niniejszej sprawie powódka dochodzi[3]a od pozwanego zwrotu kwoty 22.309 z[3] pobranej z jej rachunku bankowego na skutek nieautoryzowanej transakcji p[3]atniczej, wykonanej bez jej zgody. P. prawn[1] powództwa stanowi[3] przepis art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o us[3]ugach p[3]atniczych (Dz.U. z 2022 r. poz. 2360), zgodnie z którym z zastrze¿eniem art. 44 ust. 2, w przypadku wyst[1]pienia nieautoryzowanej transakcji p[3]atniczej dostawca p[3]atnika niezw[3]ocznie, nie pó#niej jednak ni¿ do koñca dnia roboczego nastêpuj[1]cego po dniu stwierdzenia wyst[1]pienia nieautoryzowanej transakcji, któr[1] zosta[3] obci[1]¿ony rachunek (...), lub po dniu otrzymania stosownego zg[3]oszenia, zwraca p[3]atnikowi kwotê nieautoryzowanej transakcji p[3]atniczej, z wyj[1]tkiem przypadku gdy dostawca p[3]atnika ma uzasadnione i nale¿ycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewaæ oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powo[3]ane do #cigania przestêpstw. W przypadku gdy p[3]atnik korzysta z rachunku (...), dostawca p[3]atnika przywraca obci[1]¿ony rachunek (...) do stanu, jaki istnia[3]by, gdyby nie mia[3]a miejsca nieautoryzowana transakcja p[3]atnicza. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku (...) p[3]atnika nie mo¿e byæ pó#niejsza od daty obci[1]¿enia t[1] kwot[1]. W my#l natomiast przywo[3]anego art. 44 ust. 2 ustawy o us[3]ugach p[3]atniczych je¿eli u¿ytkownik nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 13 miesiêcy od dnia obci[1]¿enia rachunku (...) albo od dnia, w którym transakcja mia[3]a byæ wykonana, roszczenia u¿ytkownika wzglêdem dostawcy z tytu[3]u nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienale¿ycie wykonanych transakcji p[3]atniczych wygasaj[1].

Jak wskazuje siê w orzecznictwie je#li transakcje zosta[3]y zrealizowane bez zgody p[3]atnika oraz w okoliczno#ciach, za które nie ponosi on odpowiedzialno#ci, a nastêpnie p[3]atnik dokona[3] zg[3]oszenia wyst[1]pienia nieautoryzowanych transakcji, to na dostawcy ci[1]¿y obowi[1]zek zwrotu kwot nieautoryzowanych transakcji. Je#li jednak do nieautoryzowanych transakcji p[3]atnik doprowadzi[3] umy#lnie albo w wyniku umy#lnego lub bêd[1]cego skutkiem

ra¿[1]cego niedbalstwa naruszenia swoich obowi[1]zków (o których mowa w art. 42 ustawy z 2011r. o us[3]ugach p[3]atniczych), wówczas to on, a nie dostawca odpowiada za nieautoryzowane transakcje (por. wyrok S[1]du Apelacyjnego w W. z dnia 24 maja 2018 r., VI ACa 217/17, L.). C.¿ar udowodnienia, ¿e transakcja p[3]atnicza by[3]a autoryzowana przez u¿ytkownika lub, ¿e zosta[3]a wykonana prawid[3]owo spoczywa na dostawcy. Wykazanie przez dostawcê zarejestrowanego u¿ycia instrumentu p[3]atniczego nie jest wystarczaj[1]ce do udowodnienia, ¿e transakcja p[3]atnicza zosta[3]a przez p[3]atnika autoryzowana. Dostawca jest obowi[1]zany udowodniæ inne okoliczno#ci wskazuj[1]ce na autoryzowanie transakcji przez p[3]atnika albo okoliczno#ci wskazuj[1]cych na fakt, ¿e p[3]atnik umy#lnie doprowadzi[3] do nieautoryzowanej transakcji p[3]atniczej albo umy#lnie lub wskutek ra¿[1]cego niedbalstwa dopu#ci[3] siê naruszenia co najmniej jednego obowi[1]zków o których mowa jest w art. 42 ustawy o us[3]ugach p[3]atniczych (por. wyrok S[1]du Apelacyjnego w £odzi z dnia 10 marca 2017 r. I ACa 1174/16, L.). Z. przy tym nale¿y uwagê, i¿ zgodnie z tre#ci[1] art. 46 ust. 3 ustawy o us[3]ugach p[3]atniczych to p[3]atnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje p[3]atnicze w pe[3]nej wysoko#ci, je¿eli doprowadzi[3] do nich umy#lnie albo w wyniku umy#lnego lub bêd[1]cego skutkiem ra¿[1]cego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowi[1]zków, o których mowa w art. 42. Stosownie za# do art. 42 ust. 1 powo[3]anej ustawy u¿ytkownik uprawniony do korzystania z instrumentu p[3]atniczego jest obowi[1]zany:

1) korzystaæ z instrumentu p[3]atniczego zgodnie z umow[1] ramow[1] oraz

2) zg[3]aszaæ niezw[3]ocznie dostawcy lub podmiotowi wskazanemu przez dostawcê stwierdzenie utraty, kradzie¿y, przyw[3]aszczenia albo nieuprawnionego u¿ycia instrumentu p[3]atniczego lub nieuprawnionego dostêpu do tego instrumentu. W my#l ust. 2 w celu spe[3]nienia obowi[1]zku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, u¿ytkownik, z chwil[1] otrzymania instrumentu p[3]atniczego, podejmuje niezbêdne #rodki s[3]u¿[1]ce zapobie¿eniu naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniaj[1]cych, w szczególno#ci jest obowi[1]zany do przechowywania instrumentu p[3]atniczego z zachowaniem nale¿ytej staranno#ci oraz nieudostêpniania go osobom nieuprawnionym.

W ocenie (...) w niniejszej sprawie nie sposób uznaæ, ¿e powódka umy#lnie doprowadzi[3]a do nieautoryzowanej transakcji p[3]atniczej b[1]d# dopu#ci[3]a siê wskutek ra¿[1]cego niedbalstwa naruszenia któregokolwiek z obowi[1]zków o których mowa jest w art. 42 ustawy o us[3]ugach p[3]atniczych. Z.¿yæ nale¿y, i¿ zgodnie ze stanowiskiem judykatury przez nale¿yt[1] staranno#æ nale¿y rozumieæ staranno#æ ogólnie wymagan[1] w stosunkach danego rodzaju. Jej wzorzec ma charakter obiektywny, a z kolei jego zastosowanie w praktyce polega najpierw na dokonaniu wyboru modelu ustalaj[1]cego optymalny w danych warunkach sposób postêpowania, odpowiednio skonkretyzowanego i aprobowanego spo[3]ecznie, a nastêpnie na porównaniu zachowania siê d[3]u¿nika z takim wzorcem postêpowania. O tym, czy na tle konkretnych okoliczno#ci mo¿na osobie zobowi[1]zanej postawiæ zarzut braku nale¿ytej staranno#ci w dope[3]nianiu obowi[1]zków, decyduje nie tylko niezgodno#æ jej postêpowania z modelem, lecz tak¿e uwarunkowana do#wiadczeniem ¿yciowym mo¿liwo#æ i powinno#æ przewidywania odpowiednich nastêpstw zachowania. Miernik postêpowania d[3]u¿nika, którego istot[1] jest zaniechanie do[3]o¿enia staranno#ci, nie mo¿e byæ formu[3]owany na poziomie obowi[1]zków niedaj[1]cych siê wyegzekwowaæ, oderwanych od do#wiadczeñ, regu[3] zawodowych, konkretnych okoliczno#ci czy typu stosunków (por. wyrok SN z dnia 17 maja 2002r., I CKN 1180/99; wyrok SN z dnia 23 pa#dziernika 2003r., V CK 311/02; wyrok SN z dnia 8 lipca 1998r., III CKN 574/97). P.#liæ nale¿y, ¿e za niedbalstwo ra¿[1]ce mo¿e zostaæ uznane niezachowanie podstawowych, elementarnych zasad ostro¿no#ci, które s[1] oczywiste dla wiêkszo#ci rozs[1]dnie my#l[1]cych ludzi (por. wyrok S[1]du N.¿szego z dnia 10 sierpnia 2007r., II CSK 170/07, L.). Zebrany w niniejszej sprawie materia[3] dowodowy nie wskazuje, aby stopieñ naruszenia przez powódkê regu[3] ostro¿no#ci by[3] na tyle donios[3]y, by móc jej postawiæ zarzut ra¿[1]cego niedbalstwa. Po pierwsze, nale¿y wskazaæ, ¿e do zdarzenia, w wyniku którego powódka utraci[3]a pieni[1]dze znajduj[1]ce siê na jej rachunkach bankowych dosz[3]o w listopadzie

2020 roku, a wiêc w czasie, kiedy instytucje finansowe, w tym przede wszystkim banki, dopiero zaczyna³y kampaniê informacyjn¹ o phishingu, w tym zaczê³y kierowaæ do swoich klientów ostrze¿enia dotycz¹ce zachowania ostro¿no#ci podczas logowania do bankowo#ci mobilnej banku, na co zreszt¹ zwróci³ uwagê #wiadek W. Z.. W 2020 roku metody dzia³ania hakerów i #rodki obrony przed nimi nie by³y powszechnie znane, a zatem nie sposób przyjmowaæ, ¿e wiedza odno#nie zachowania ostro¿no#ci przy korzystaniu z kana³ów bankowo#ci elektronicznej by³a podstawow¹, elementarn¹ wiedz¹ znan¹ ka¿demu rozs¹dnemu u¿ytkownikowi. W niniejszym przypadku, o ile bank informowa³ o mo¿liwo#ci podszywania siê oszustów pod pracowników infolinii, o tyle z ostrze¿eñ tych nie wynika³o, ¿e oszu#ci maj¹ mo¿liwo#æ podszywania siê pod numer telefonu infolinii, jaki figuruje na stronie internetowej banku. Po drugie, jak wynika z zebranego materia³u dowodowego, powódka jako klientka banku nie naruszy³a obowi¹zków, o których mowa w art. 46 ust. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o us³ugach p³atniczych umy#lnie lub wskutek ra¿¹cego niedbalstwa. Za (...) przez powódkê, ¿e w czasie, gdy przebywa³a w pracy na jej numer telefonu zadzwoni³a osoba przedstawi³a siê jako pracownik banku (...) i poinformowa³ powódkê, ¿e nast¹pi³a próba wy³udzenia z jej rachunku bankowego kwoty 800 z³ oraz zaleci³ jej #ci¹gniêcie i instalacjê aplikacji umo¿liwiaj¹cej udaremnienie ataków hakerskich. (...) ostro¿no#æ powódka nie podawa³a w rozmowie telefonicznej osobie dzwoni¹cej ¿adnych danych osobowych ani te¿ danych autoryzacyjnych (has³o, login ani kodów sms), nadto zweryfikowa³a na stronie internetowej numer telefonu, z którego dzwoni³a osoba podszywaj¹ca siê pod pracownika banku. P.#liæ przy tym nale¿y, i¿ powódka nie jest specjalist¹ z bran¿y IT, pracuje w szkole jako wo#na, st¹d nie posiada³a ponadprzeciêtnej wiedzy w zakresie telekomunikacji i nie mia³a #wiadomo#ci, ¿e istnieje techniczna mo¿liwo#æ wy#wietlenia na aparacie innego numeru ani¿eli numer z którego faktycznie nast¹pi³o po³31czenie. Wedle stanu posiadanej wiedzy powódka zachowa³a ostro¿no#æ, albowiem dane poda³a dopiero po upewnieniu siê, ¿e numer telefonu nale¿y faktycznie do pozwanego banku. J.#nie, okoliczno#ci zdarzenia, w tym fakt, ¿e dzwoni¹cy zna³ dane osobowe powódki, tylko utwierdza³ j¹ w prze#wiadczeniu, ¿e rozmawia z pracownikiem banku, a nie z oszustem. Z. nale¿y tak¿e uwagê, ¿e na nr telefonu powódki przychodzi³y smsy zwi¹zane ze zmian¹ limitów na koncie, co równie¿ wskazywa³o na to, ¿e z powódk¹ skontaktowa³ siê bank. Nawet, gdyby szczegó³owo zapozna³a siê z ostrze¿eniami przesy³anymi jej przez pozwany bank, to w okoliczno#ciach niniejszego przypadku, mog³a zak³adaæ, ¿e prowadzi rozmowê z pracownikiem banku. O tym, ¿e dzia³anie powódki nie by³o umy#lne, #wiadczy równie¿ fakt, ¿e niezw³ocznie po powrocie z pracy skontaktowa³a siê z infolini¹ banku, a po uzyskaniu wiedzy, ¿e pad³a ofiar¹ oszustwa z³o¿y³a zawiadomienie o pope³nieniu przestêpstwa. W #wietle zebranego materia³u dowodowego nale¿a³o uznaæ, ¿e powódka nie udostêpni³a #wiadomie identyfikatora, has³a ani innych danych osobom trzecim, a dokonanie przelewów z rachunków bankowych powódki nast¹pi³o poza jej wiedz¹ i bez autoryzacji przez ni¹. Pozwany nie z³o¿y³ ¿adnego dowodu, który wskazywa³by na to, ¿e powódka zatwierdzi³a poszczególne dyspozycje przelewów bankowych, b¹d# dokona³a zakupów przy u¿yciu karty. Potwierdzenia poszczególnych transakcji bez w¹tpienia dokona³a osoba trzecia, na co wskazuje m.in. waluta transakcji # hrywna ukraiñska, miejsce wykonania transakcji # Ukraina. (...) uchybieniem po stronie powódki by³o, ¿e przes³a³a sms-em swój nr PESEL czy dane karty debetowej, co w okoliczno#ciach niniejszego przypadku pozwala dzia³aniu powódki postawiæ zarzut niedochowania nale¿ytej staranno#ci, jednak¿e nie w stopniu ra¿¹cym, jak to usi³uje przedstawiæ strona pozwana. Z drugiej jednak strony trzeba wzi¹æ pod uwagê profesjonalizm przestêpstwa, który dot¹d sprawca nie zosta³ wykryty (wedle twierdzeñ strony powodowej postêpowanie przygotowawcze zosta³o umorzone z uwagi na niewykrycie sprawcy przestêpstwa).

Z. nale¿y uwagê, ¿e zgodnie z art. 50 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2022 r. poz. 2324) na bankach ci¹¿y powinno#æ do³o¿enia szczególnej staranno#ci w zakresie prowadzenia rachunków bankowych oraz zapewnienia maksimum bezpieczeñstwa dla wk³adów pieniê¿nych i przeciwdzia³ania wyp³aty

tych #rodków na rzecz osób nieuprawnionych. Trudno by³o uznaæ za profesjonalne dzia³anie banku polegaj¹ce na braku odpowiedniej reakcji na dokonywane na kontach powódki operacje bankowe dotycz¹ce przelewu czy wyp³acie w krótkim czasie znacznych kwot, odpowiadaj¹cych praktycznie ca³o#ci wk³adów i to w walucie obcej (hrywna ukraiñska) i za zakupy dokonane na terenie obcego pañstwa, podczas gdy tego samego dnia w³a#ciciel rachunku bankowego dokonywa³ p³atno#ci przy u¿yciu karty debetowej na niewielkie kwoty w miejscu swojego zamieszkania. Z.¿ywszy na profesjonalny charakter dzia³alno#ci pozwanego i posiadan¹ przez niego wiedzê odno#nie metod wy³udzania #rodków pieniê¿nych i phishingu powinien w taki sposób skonfigurowaæ systemy bezpieczeñstwa, aby umo¿liwia³y wykrycie tego typu transakcji i ich zablokowanie. W niniejszym przypadku transakcje na rachunku powódki odbiega³y od dotychczasowej praktyki w³a#ciciela rachunku zarówno w zakresie zaci¹gniêcia zobowi¹zania kredytowego w znacznej wysoko#ci, jak te¿ # co dla rozstrzygniêcia niniejszej sprawy najistotniejsze # w zakresie wydatkowania #rodków zgromadzonych na rachunku. O.#ci¹, która powinna wzbudziæ reakcjê banku by³o przede wszystkim miejsce dokonywania transakcji p³atniczych i waluta transakcji. Nie by³o fizycznej mo¿liwo#ci, aby w ci¹gu kilku godzin powódka przemie#ci³a siê z G. na teren Ukrainy. (...), fakt, i¿ tego typu przestêpstwa s¹ nader czêsto dokonywane z terenu pañstw by³ego ZSRR winien byæ znany pozwanemu i winien na to odpowiednio zareagowaæ. Bank winien stworzyæ odpowiednie algorytmy, które uniemo¿liwia³yby, b¹d# ograniczy³y tego typu proceder.

W #wietle zebranego materia³u dowodowego nie ulega w¹tpliwo#ci, ¿e powódka niezw³ocznie po zauwa¿eniu utraty #rodków na koncie dokona³a zg³oszenia nieautoryzowanych transakcji, a zatem dochowa³a terminu o jakim mowa w art. 44 ust. 2 ustawy o us³ugach p³atniczych.

(...)¿sze na wzglêdzie, na mocy art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o us³ugach p³atniczych, (...) od pozwanego na rzecz powódki kwotê 22.309 z³. Nadto, na podstawie art. 481 kc (...) odsetki ustawowe za opó#nienie od dnia 13 listopada 2020r. do dnia zap³aty, maj¹c na wzglêdzie, ¿e w dniu 11 listopada 2020r. z³o¿y³a reklamacjê i wnios³a o zwrot utraconych #rodków. Roszczenie sta³o siê wymagalne stosownie do art. 455 kc.

O kosztach procesu (...) na mocy art. 98 kpc i zgodnie z zasad¹ odpowiedzialno#ci za wynik sprawy zas¹dzi³ od przegrywaj¹cego niniejsz¹ sprawê pozwanego na rzecz powodów kwotê 4.733 z³, na któr¹ sk³adaj¹ siê: op³ata s¹dowa od pozwu (1.116 z³), op³ata za czynno#ci fachowego pe³nomocnika w stawce minimalnej (3.600 z³) oraz op³ata skarbowa od pe³nomocnictwa (17 z³). Na mocy art. 98 § 1

1 kpc od dnia uprawomocnienia siê wyroku do dnia (...) od powy¿szej kwoty tak¿e odsetki ustawowe za opó#nienie