

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 lutego 2012 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Hanna Kulesza

Protokolant: asystent sędziego Aleksandra Kaczmarczyk

po rozpoznaniu w dniu 22 lutego 2012 r., w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa Stowarzyszenia (...) z siedzibą w P.

przeciwko (...) Bankowi (...) w E.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanemu wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

**„ (...) Bank (...) w E. nie ponosi odpowiedzialności za zrealizowanie dyspozycji przekazanej za pomocą Systemu (...) przez osoby nieuprawnione. ”;**

II. Obciąża pozwanego (...) Bank (...) w E., kwotą 600 zł. (sześćset złotych) tytułem wpisu stałego od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony i nakazuje pobranie tej kwoty od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa - Kasy Sądu Okręgowego w Warszawie;

III. Zasądza od pozwanego (...) Banku (...) w E. na rzecz Stowarzyszenia (...) z siedzibą w P., kwotę 360 zł. (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego;

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Banku (...) w E..

SSO Hanna Kulesza

**Sygn. Akt XVII AmC 3533/10**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 29 listopada 2010 r., powód - Stowarzyszenie (...) z siedzibą w P., wniósł o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umownego o nazwie „Regulamin systemu bankowości internetowej (...)” stosowanego przez pozwanego - (...) Bank (...) w E., o treści: „ (...) Bank (...) w E. nie ponosi odpowiedzialności za zrealizowanie dyspozycji przekazanej za pomocą Systemu (...) przez osoby nieuprawnione . ” zawartego w §18 ust 1 Umowy.

W ocenie powoda wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Powód podniósł, iż zakwestionowana przez niego klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną ponieważ niezgodnie z prawem przewiduje wyłączenie odpowiedzialności banku nawet jeżeli do wykonania transakcji doszło na skutek braku działania czy zaniedbania samego Klienta, ale również na skutek np.: włamania hakerów do sieci

komputerowej banku wskutek niewystarczających zabezpieczeń systemu komputerowego banku albo wskutek działań nieuczciwego pracownika banku.

W odpowiedzi na pozew, pozwany (...) Bank (...) w E., wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o rozstrzygnięcie o kosztach sądowych stosownie do wyniku sporu oraz o połączenie do wspólnego rozpatrzenia niniejszej sprawy ze sprawami od XVII AmC 3524/10 do XVII AmC 3532/10 oraz sprawy XVII AmC 3534/10 i XVII AmC 3535/10.

W uzasadnieniu pisma, pozwany podniósł, iż zakwestionowany zapis §18 ust.1 Regulaminu dotyczy głównie sytuacji, w której posiadacz rachunku w systemie (...) nie przestrzega przepisów zawartych w §19 tego Regulaminu. Niezależnie od powyższego, pozwany podniósł, iż bank w trosce o bezpieczeństwo systemu (...), za pośrednictwem opcji Poczta, przesyła okresowo do posiadaczy rachunków internetowych informacje i komunikaty, których celem jest zwrócenie uwagi na poprawne korzystanie z systemu (...) i zagrożenia jakie mogą wystąpić kiedy nie są przestrzegane podstawowe zasady. Pozwany wskazał, iż w dniu 8 listopada 2010 roku wysłał komunikat do klientów, w którym wykazał, że znaczna część użytkowników rachunków internetowych nieprawidłowo wychodzi z systemu tj. zamiast przez opcję wyloguj stosują wersję wychodzenia z systemu przez zamknięcie znakiem „X”. Powyższe powoduje, że inna osoba, korzystająca z tego samego komputera, może swobodnie wejść na rachunek internetowy, a co za tym idzie może dokonywać przeglądu operacji na rachunku. W ocenie pozwanego, w przypadku wejścia takiej osoby w posiadanie haseł dostępu, istnieje duże ryzyko dokonania przez taką osobę dowolnych transakcji z rachunku. Mniejsze zagrożenie istnieje, jeżeli operacji dokonuje się z komputera zainstalowanego w domu, jeżeli jest to komputer zainstalowany w firmie to wzrasta ryzyko, o którym mowa wyżej. Pozwany zaznaczył również, że duże ryzyko występuje jeżeli korzysta się z komputera w tzw. „salce internetowej” oraz w przypadku korzystania z bezprzewodowej sieci internetowej, gdzie istnieje duże prawdopodobieństwo, że osoba przebywająca w pobliżu za pomocą odpowiednich urządzeń i programów może skanować komputer oraz operacje na rachunku internetowym. W tym przypadku wyjście z systemu przez zamknięcie znakiem „X” powoduje, że rachunek internetowy jest dostępny dla takiej osoby.

Pozwany podniósł również, że w „Komunikacie” tym zwrócono uwagę na przypadki, w których organizacje przestępcze w przesyłanych mailach podszywają się pod Bank, a w przesyłanych wiadomościach występują prośby wejścia na podane przez nich linki, pod pretekstem aktualizacji danych itp. Wyjaśniono, że żaden Bank, a tym samym i (...) Bank (...) w E. nigdy nie wysyła tego rodzaju informacji do klienta. Wszelkie sprawy związane z rachunkiem internetowym (aktualizacja danych osobowych, zmiana haseł itp.) jest możliwa wyłącznie w siedzibie Banku.

W ocenie pozwanego, zarzuty podniesione w uzasadnieniu pozwu są nieuzasadnione, ponieważ bez znajomości systemu zabezpieczeń i systemu autoryzacji transakcji w banku, systemu nadzoru i kontroli przyjęto, że w Banku występują niewystarczające zabezpieczenia systemu komputerowego.

W piśmie procesowym z dnia 4 stycznia 2011 r., powód podtrzymał w całości wszystkie żądania pozwu.

### ***Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany - (...) Bank (...) w E. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług bankowych. W ramach prowadzonej działalności bankowej, pozwany oferuje m.in. usługi bankowości internetowej (...). W ramach tej oferty, pozwany w obrocie z konsumentami posługuje się wzorcami umowy o nazwie „Regulamin systemu bankowości internetowej (...)”, który zawiera zakwestionowane postanowienie umowne o treści: „ (...) Bank (...) w E. nie ponosi odpowiedzialności za zrealizowanie dyspozycji przekazanej za pomocą Systemu (...) przez osoby nieuprawnione.”.

Pozwany nie zakwestionował wiarygodności dołączonego do pozwu wzorca umownego, ani też nie zarzucił niezgodności kwestionowanego postanowienia z jego treścią, dlatego okoliczności te należało uznać za przyznane na podstawie art. 230 k.p.c.

### ***W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:***

Powództwo jest uzasadnione.

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest to, czy zawarte we wzorach, kwestionowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz czy skutkiem tego dochodzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Nie dotyczy to jednak postanowień regulujących główne świadczenia stron, jak cena lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Uznanie postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania w obrocie w kontaktach z konsumentami wymaga zatem spełnienia łącznie następujących przesłanek:

- postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem - zostało mu narzucone,
- nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami naruszając jednocześnie w sposób rażący jego interesy.

Ponieważ przedmiotowa klauzula pochodzi z wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami należy stwierdzić, iż konsument nie miał wpływu na jej treść, jak również pozwany nie wykazał a nawet nie twierdził, iż klauzula ta była indywidualnie uzgodniona z konsumentem.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy również głównych świadczeń stron umowy rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, tylko kwestii odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

Do rozstrzygnięcia pozostało zatem, czy przedmiotowe postanowienie, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta.

Przesłankami abuzywności postanowień wzorca umownego jest ich sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta – zachodzące łącznie. Przyjmuje się przy tym, że istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Dobre obyczaje” to reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące choćby niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. Chodzi więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania.

„Interesy” konsumenta należy natomiast rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny wymierny interes jak np. zdrowie, czas zbędnie stracony, dezorganizacja czy też inne uciążliwości powstałe w związku z tak ukształtowanym postanowieniem

W ocenie Sądu analizowany zapis wzorca umownego o treści „ (...) Bank (...) w E. nie ponosi odpowiedzialności za zrealizowanie dyspozycji przekazanej za pomocą Systemu (...) przez osoby nieuprawnione.” spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego wskazane w art. 385<sup>(1)</sup> §1 k.c., ponieważ w sposób sprzeczny z prawem przewiduje całkowite wyłączenie odpowiedzialności banku wobec konsumentów, za skutki operacji przeprowadzonych w ramach systemu bankowości internetowej przez osoby nieuprawnione, niezależnie od tego, w jaki sposób osoby te przekazały w/w dyspozycję oraz w jaki sposób weszły w posiadanie danych umożliwiających złożenie takiej dyspozycji. W ocenie Sądu zakwestionowana w pozwie klauzula w sposób rażący prowadzi do naruszenia interesów konsumentów albowiem umożliwia całkowite uchylene się przez Bank od odpowiedzialności za skutki operacji w ramach systemu bankowości elektronicznej. Wskazać należy w tym miejscu, iż może dojść do sytuacji, w której przekazanie przez osoby nieuprawnione za pomocą systemu (...) dyspozycji do zrealizowania, nastąpi nie z winy (poprzez) konsumenta, lecz na skutek działań lub zaniechań banku – osób w nim pracujących lub też osób, przy pomocy których bank wykonuje swoją działalność. W świetle omawianego zapisu wzorca umownego, również w takiej sytuacji, bank będzie mógł wyłączyć swoją odpowiedzialność za operacje zrealizowane na podstawie „dyspozycji

przekazanej za pomocą Systemu (...) przez osoby nieuprawnione”, przerzucając ją w całości na konsumenta, który faktycznie nie miał wpływu na złożenie takiej dyspozycji oraz ujawnienie informacji umożliwiających złożenie takiej dyspozycji. Dlatego też, zdaniem Sądu, rację ma powód, gdy wskazuje, iż mocą zakwestionowanej klauzuli, w sposób nieuzasadniony i sprzeczny z prawem, pozwany Bank wyłącza swoją odpowiedzialność wobec konsumentów za skutki operacji w ramach systemu bankowości elektronicznej przez osoby trzecie niezależnie od okoliczności – tego w jaki sposób osoby te weszły w posiadanie np.: haseł dostępu, kodów lub innych informacji umożliwiających dostęp do środków finansowych klienta banku.

Zdaniem Sądu zakwestionowane postanowienie zmierza do przerzucenia na konsumentów ryzyka gospodarczego związanego z prowadzoną przez Bank działalnością polegającą na ponoszeniu ewentualnej odpowiedzialności odszkodowawczej względem klientów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Zaznaczyć należy, iż działalność banków, zwłaszcza tych świadczących usługę bankowości elektronicznej, opiera się w głównej mierze na zaufaniu pomiędzy Bankiem a klientem. Zdaniem Sądu nieuprawnione jest całkowite wyłączenie odpowiedzialności banku, będącego instytucją zaufania publicznego, za szkody wynikłe z powodu zrealizowania „ dyspozycji przekazanej za pomocą Systemu (...) przez osoby nieuprawnione”, niezależnie od okoliczności.

Bez znaczenia dla oceny abuzywności spornego postanowienia umownego pozostaje fakt, iż pozwany kieruje do posiadaczy rachunków internetowych informacje i komunikaty, których celem jest zwrócenie uwagi na poprawne korzystanie z systemu (...) oraz ewentualne zagrożenia. Ujawnienie danych oraz informacji umożliwiających osobom nieuprawnionym złożenie dyspozycji może bowiem zaistnieć nie tylko po stronie konsumenta, ale również ze strony pozwanego Banku, o czym była już mowa.

Sąd zważył zatem, iż zakwestionowane postanowienie umowne narusza normy dobrych obyczajów jakie powinny występować w relacjach przedsiębiorca - konsument. Powoduje bowiem po stronie konsumenta dezinformację co do przysługujących mu uprawnień i odpowiedzialności pozwanego w związku z zawartą umową, a także zmierza do wykorzystania niewiedzy konsumenta co do istniejących regulacji prawnych w tym zakresie. Tymczasem do obowiązków przedsiębiorcy jako profesjonalisty należy formułowanie postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta.

Wszystko to uzasadnia twierdzenie, iż przedmiotowe postanowienie nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nie równorzędny i rażąco niekorzystny dla konsumenta.

Odnosnie wniosku pozwanego o połączenie do wspólnego rozpoznania spraw prowadzony przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod sygnaturami od XVII AmC 3524/10 do sprawy XVII AmC 3535/10, wskazać należy, iż stosownie do art. 191 k.p.c. powód może, ale nie musi dochodzić jednym pozwem kilku roszczeń. W niniejszej sprawie powód określił żądanie pozwu jako konkretne niedozwolone postanowienie umowne zamieszczone przez pozwanego w stosowanym przez niego wzorcu.

Mając powyższe na uwadze, Sąd uznając, iż zakwestionowane postanowienie wzorca umowy stosowanego przez pozwanego spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> §1 k.c., zakazał jego wykorzystywania w obrocie - art. 479<sup>42</sup> k.p.c.

Zgodnie z treścią przepisu art. 96 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398) strona wnosząca o uznanie postanowień umowy za niedozwolone jest zwolniona od kosztów sądowych. Wobec powyższego, o obciążeniu pozwanego stałą opłatą sądową od pozwu orzeczono na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 i 99 k.p.c. stosownie do wyniku sporu.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego zarządzono na zasadzie art. 479<sup>44</sup> k.p.c.

/-/ SSO Hanna Kulesza