

## UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 1 marca 2016 r. , w sprawie XVIII C 1754/14 Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi oddalił powództwo D. L. skierowane przeciwko Bankowi (...) S.A. w W.; zasądził od powoda na rzecz strony pozwanej kwotę 77 zł tytułem zwrotu kosztów procesu i nakazał pobranie od powoda na rzecz Skarbu Państwa kwoty 197,25 zł tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

Sąd Rejonowy ustalił i zważył, że powód D. L. zawarł w dniu 9 września 2004 roku z pozwanym Bankiem (...) S.A. w W. umowę o Kartę Maestro oraz o prowadzenie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, do którego zastosowanie ma regulamin (...). W dniu 1 grudnia 2012 roku powód wraz z żoną i córką był w centrum handlowym Galeria (...) przy ulicy (...). O godzinie 16:13 miała miejsce nieudana próba wypłaty kartą przez pozwanego z bankomatu nr (...) kwoty 500zł. Powód włożył do bankomatu kartę i podał numer (...), nie doszło jednak do wypłaty pieniędzy, jak również nie było żadnego wydruku. Powód zadzwonił do Banku i poinformował pracownika o zaistniałej sytuacji. Pracownica powodowego Banku w trakcie rozmowy „wesła” na konto powoda i sprawdziła, że transakcja nie doszła do skutku, wskazując ponadto powodowi aby jeszcze raz sprawdził konto przez Internet w kolejnego dnia. Tego samego dnia o godzinie 16:38, w bankomacie (...) znajdującym się również w CH Galeria (...) została przeprowadzona transakcja kartą płatniczą o numerze (...) na kwotę 500zł. O godzinie 16:38:25 dokonano prawidłowej autoryzacji karty powoda przez wprowadzenie poufnego kodu (...). Następnie o godzinie 16:38:38 karta została wydana użytkownikowi przez urządzenie i o godzinie 16:38:40 wyjęta z urządzenia przez osobę dokonującą transakcji. Następnie o godzinie 16:38:44 bankomat wydał 4 nominały po 100zł oraz 2 nominały po 50zł. Zostały podjęte 4 banknoty spośród (...) banknotów o nominałach 100zł i dwa spośród 980 banknotów z kasy zawierających o nominały 50-cio złotych. Po godzinie 17.30 powód wraz z rodziną udał się na zakupy do sklepu (...) znajdującego się również na terenie CH Galeria (...). Powód razem z rodziną był na zakupach około godziny może trochę dłużej do półtorej godziny. Podczas płacenia w sklepie (...) za zakupy początkowo posłużył się inną kartą płatniczą, która nie pozwoliła na dokonanie transakcji, dopiero zastosowanie karty, której wcześniej użył w bankomacie pozwoliło na przeprowadzenie transakcji na kwotę 425,50zł. Przy dokonywaniu zapłaty za zakupy powód posłużył się kartą C., która została zarejestrowana o godzinie 19:15, natomiast zapłacił za zakupy kartą o numerze (...) o godzinie 19:22. W dniu 11 stycznia 2013 roku powód złożył w Banku (...) S.A. pisemną reklamację dotyczącą pobrania z jego konta kwoty 500zł. W odpowiedzi z dnia 24 stycznia 2013 roku poinformowano powoda, że w dniu 1 grudnia 2012 roku miała miejsce transakcja na kwotę 500zł. Dokonanie o godzinie 16:38:25 autoryzacji transakcji poprzez prawidłowe wprowadzenie kodu (...) przypisanego do karty Maestro nr (...), wskazuje na to, że użytkownik dokonujący tej transakcji musiał znać kod (...). W kasecie zrzutowej bankomatu, w którym powód próbował za pierwszym razem bezskutecznie wypłacić 500zł, po rozliczeniu w dniu 06.12.2012 roku, pozostało 550zł. W kasecie zrzutowej bankomatu, z którego zarejestrowano wypłatę kwoty 500zł, w dniu rozliczenia bankomatu tj. 04.12.2012 roku była kwota 150zł. Dla oceny prawidłowości przebiegu usługi nie ma znaczenia, że dwa bankomaty usytuowane są w tym samym budynku, ponieważ każdy z bankomatów ma oddzielny dziennik elektroniczny. Przedstawione przez E. dokumenty nie pozwalają stwierdzić czy kwota, która pojawiła się w kasecie zrzutowej pierwszego bankomatu była związana z próbą wypłaty środków pieniężnych przez powoda czy też pochodziła z transakcji innych klientów. Nie doszło natomiast do wypłaty pieniędzy powoda innej osobie, ponieważ wówczas nie byłoby nadwyżki w kasecie zrzutowej. Sąd Rejonowy nie dał wiary powodowi, że nie mógł on dokonać wypłaty środków finansowych w bankomacie (...) o godzinie 16:38 w dniu 1 grudnia 2012 roku, ponieważ w tym czasie był z żoną i córką na zakupach w sklepie (...). Z zeznań powoda i jego żony wynika, że pobyt w T. trwał od około godziny do półtorej godziny. Z przedstawionych przez stronę pozwaną oraz przez T. (...) o.o. w K., wynika że w dniu 1 grudnia 2012 roku zapłata dokonana przez powoda za zakupy w T. nastąpiła dopiero o godzinie 19:22. Oznacza to, że pomiędzy godziną 16:13 a 17 lub dłużej, powód przebywał na terenie Galerii (...) ale poza C.H. T.. Zeznania świadka wyjaśniają jednocześnie rozbieżność czasową pomiędzy zarejestrowaniem karty C. a ostateczną zapłatą za zakupy. Wyniknęła ona z tego, że pierwotnie powód chciał skorzystać innej karty płatniczej ale wówczas zapłata nie udała się i dopiero wówczas skorzystał z karty płatniczej o numerze (...).

Apelację od tego wyroku złożył powód. Zarzucił Sądowi Rejonowemu błąd w ustaleniach faktycznych polegający na przyjęciu, że powód pobrał z bankomatu kwotę 500 zł. W konkluzji wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku przez uwzględnienie powództwa w całości.

### **Sąd Okręgowy zważył,**

#### **co następuje :**

Apelacja jest zasadna. Zebrany w sprawie materiał dowodowy pozwala na przyjęcie następującego biegu zdarzeń:

- w dniu 1 grudnia 2012 r. o godzinie 16:13 w CH Galeria (...) miała miejsce nieudana próba wypłaty kartą przez pozwanego z bankomatu nr (...) kwoty 500zł.
- powód niezwłocznie telefonicznie poinformował pracownika Banku o zaistniałej sytuacji i uzyskał informację, że próba wypłaty nie odnotowała się w systemie;
- w dniu 1 grudnia 2012 r. o godzinie 16:38, w bankomacie (...) znajdującym się również w CH Galeria (...) została przeprowadzona transakcja kartą płatniczą o numerze (...) na kwotę 500zł przy użyciu kodu (...);
- w dniu 3 grudnia 2012 r. podczas weryfikacji stanu konta poprzez dostęp internetowy, powód stwierdził dokonanie wypłaty w bankomacie kwoty 500 zł ;
- natychmiast telefonicznie poinformował o powyższym pracownika Banku, lecz nie uzyskał żadnej odpowiedzi co do ewentualnego przebiegu zdarzenia,
- brak reakcji Banku spowodował, że skarżący pisemnie w dniu 11 stycznia 2013 r. złożył w Banku reklamację;
- w odpowiedzi na tę reklamację, Bank pismem z dnia 24 stycznia 2013 r. poinformował powoda, że wypłaty dokonano z bankomatu (CH E.) o godzinie 16.38;
- pismem z dnia 28 marca 2013 r. Bank poinformował powoda, że wypłaty dokonano z bankomatu nr (...).

Jak to wynika z postanowień § 120 ust 1 Regulaminu (...) Banku (...) S.A. Dla Osób Fizycznych posiadacz jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach, nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia w którym transakcja miało być wykonana, w sposób określony w § 123. Stosownie do zapisów § 123 Regulaminu reklamacje mogą być składane, z zastrzeżeniem § 119 ust.3 oraz § 120 w formie pisemnej lub ustnej – w jednostkach Banku, korespondencyjnie lub faksem, telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Banku, za pośrednictwem serwisów (...). Zgodnie z postanowieniami § 124 ust 1 i 2 Regulaminu Bank rozpatruje zgłoszone reklamacje niezwłocznie po ich wpływie i udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust 2; w przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust 1, Bank przekazuje Posiadaczowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Powyższe przytoczenie przepisów regulaminowych jednoznacznie świadczy o niedopełnieniu przez stronę pozwaną obowiązków. Powód skutecznie złożył reklamację w dniu 3 grudnia 2012 r. W terminie więc 30 dni winien był otrzymać odpowiedź na reklamację, względnie informację, że reklamacja będzie rozpoznana w terminie późniejszym z uwagi na określone okoliczności. Reklamację Bank rozpoznał pismem z dnia 24 stycznia 2013 r. – a więc po terminie. Dopiero pismem z dnia 28 marca 2013 r. Bank poinformował powoda, że wypłaty dokonano z bankomatu nr (...). Oznacza to, że Bank nie dochowując nałożonych nota bene przez samego siebie terminów uwzględnił reklamację. Nadto, informując powoda dopiero w marcu 2013 r. o numerze bankomatu, z którego dokonano wypłaty – uniemożliwił powodowi zebranie jakiegokolwiek materiału, który mógłby dowieść, że wypłaty dokonano przy użyciu scanningu.

W tym stanie rzeczy Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił w ten sposób , że zasądził od Banku (...) S.A. w W. na rzecz D. L. kwotę 500 ( pięćset ) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 28 sierpnia 2014 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r.; oddalił powództwo w pozostałej części; zasądził od Banku (...) S.A. w W. na rzecz D. L. kwotę 780,75 ( siedemset osiemdziesiąt 75/100 ) zł tytułem zwrotu kosztów procesu i nakazał pobrać od Banku (...) S.A. w W. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi kwotę 197,25 ( sto dziewięćdziesiąt siedem 25/100 ) zł tytułem wyłożonych przez Skarb Państwa kosztów sądowych. Na podstawie art. 385 k.p.c. Sąd Okręgowy oddalił apelację w pozostałej części, co dotyczy odsetek od dnia sprzed doręczenia stronie pozwanej odpisu pozwu. O kosztach postępowania apelacyjnego Sąd Okręgowy orzekł na zasadzie art. 98 § 1 k.p.c.