

## ***Reklamacja transakcji dokonywanej kartą płatniczą – stosunek prawny między posiadaczem a wydawcą***

Celem niniejszego artykułu jest przybliżenie faktycznego przebiegu oraz próba określenia charakteru i wyjaśnienia niektórych aspektów prawnych procesu reklamacji transakcji dokonywanej kartą płatniczą, w szczególności stosunku prawnego między posiadaczem a wydawcą karty płatniczej.

Michał Grabowski

Zagadnienie reklamacji transakcji dokonywanych kartami płatniczymi staje się coraz częściej przedmiotem zainteresowania zarówno prawników, jak i osób niezwiązanych zawodowo z dziedziną prawa, ale posługujących się kartami płatniczymi. Do popularności tego zagadnienia przyczyniają się m.in. takie wydarzenia jak upadek linii lotniczych Air Polonia w 2004 r. Osoby, które pamiętają notatki prasowe związane z tymi wydarzeniami, być może zwróciły uwagę na fakt, iż część klientów Air Polonia, która zakupiła bilety płacąc kartą płatniczą (czy to poprzez Internet, czy poprzez zwykły terminal POS), otrzymała zwrot za bilety w dość szybkim czasie oraz w pełnej wysokości wydanej kwoty. Jak wiemy, w przypadku upadłości firmy, gdzie suma zobowiązań danego podmiotu przekracza sumę aktywów, wierzytelności z reguły ulegają redukcji i nie są zaspokajane w pełnej wysokości. Osoby, które za bilety lotnicze płaciły w sposób tradycyjny bądź nie posiadały odpowiednich wiadomości dotyczących możliwości reklamacji transakcji dokonanych kartą płatniczą, takich zwrotów nie dostały. Inną konsekwencją dokonania tych tzw. zwrotów było pogorszenie wyniku finansowego eCard SA, firmy z Air Polonia w zasadzie niezwiązanej, ale będącej największym polskim usługodawcą w zakresie oferowania płatności kartą płatniczą przez Internet.

Niniejszy artykuł stanowi próbę przedstawienia przebiegu procesu reklamacji, jak również wyjaśnienia jego niektórych aspektów prawnych.

## Ustawowe uregulowanie procesu reklamacji

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych<sup>1</sup> używa pojęcia „reklamacja” tylko raz – w art. 3 ust. 2 pkt 10. Z przepisów ustawy możemy wywnioskować, iż posługując się nim ustawodawca ma na myśli przede wszystkim czynność posiadacza karty płatniczej, który na podstawie otrzymanego zestawienia operacji kwestionuje u wydawcy dokonanie przez siebie danej transakcji (art. 27 u.e.i.p.). Tak rozumieją pojęcie „reklamacja” również osoby praktycznie zajmujące się zagadnieniem kwestionowania i wyjaśniania transakcji dokonywanych za pomocą kart. Z drugiej strony, pojęcie „reklamacja” jest również używane na określenie całego procesu, który rozpoczyna się zgłoszeniem przez posiadacza niezgodności w otrzymanym zestawieniu operacji, a kończy ostatecznym uznaniem lub odmową uznania zgłoszenia<sup>2</sup>. W obrocie międzynarodowym dominującą nazwą na określenie procesu, w którym posiadacz kwestionuje dokonanie danej operacji oraz sam akt zakwestionowania, jest wyrażenie „chargeback”.

Ustawa regulując proces reklamacji opisuje prawa i obowiązki czterech podmiotów: wydawcy, agenta rozliczeniowego, akceptanta i posiadacza karty płatniczej<sup>3</sup>.

Obowiązkiem **wydawcy** jest określenie w umowie o kartę płatniczą zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji (art. 3 ust. 2 u.e.i.p.). Kolejnym obowiązkiem jest udostępnienie posiadaczowi, nie rzadziej niż raz w miesiącu, zestawienia operacji dokonanych przy użyciu karty płatniczej (art. 24 ust. 1 i 2). Sposób i terminy dostarczenia tego zestawienia powinny być określone w umowie o kartę płatniczą. Kolejnym obowiązkiem wydawcy jest przyjmowanie od posiadacza zgłoszeń dotyczących niezgodności w tym zestawieniu, jak również zgłoszeń dotyczących nieotrzymania zestawienia (art. 27).

---

<sup>1</sup>DzU z 2002 r. nr 169, poz. 1385 ze zm., w dalszej części zwana „u.e.i.p.”.

<sup>2</sup> W potocznym znaczeniu - zgodnie ze Słownikiem Języka Polskiego PWN - reklamacja jest to „1. zwrócenie się do dostawcy, producenta, wykonawcy usługi w sprawie ujawnionych wad towaru, niedokładności w dostawie, w rachunku, w wykonaniu usługi itp. z żądaniem naprawienia szkód. 2. zażalenie, skarga złożone w tej sprawie”. Znaczenie terminu „reklamacja” nadane mu przez Ustawę w pewien sposób oddaje również sens potoczny tego wyrażenia. Odnośnie do definicji reklamacji por. też A. Adamek, *Komentarz do ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych*, LEX/el. 2003, komentarz do art. 12 pkt 2.

<sup>3</sup> Przedmiotem niniejszych rozważań będzie tzw. czterostronna karta płatnicza. Odnośnie do podziału kart płatniczych ze względu na uczestniczące w procesie zapłaty podmioty zob. M. Smaga, *Karty płatnicze*, Zakamycze 1998, str. 15 i n.

Reklamacje rozpatruje **agent rozliczeniowy** (art. 12 u.e.i.p.). Sposób oraz terminy rozpatrywania reklamacji powinny być określone w umowie o przyjmowanie zapłaty przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych (art. 8 ust. 1). Rozpatrywanie reklamacji przez agenta rozliczeniowego w przypadku operacji dokonanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nie powinno trwać dłużej niż 90 dni.

Ustawa nie określa bezpośrednio roli **akceptanta** w procesie reklamacji. Z ustawy wynika, że jego obowiązkiem jest podpisanie z agentem rozliczeniowym umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych, która określa sposób i terminy rozpatrywania reklamacji (art. 12).

Obowiązkiem (i uprawnieniem) **posiadacza** jest zgłoszenie wydawcy niezgodności w otrzymanym zestawieniu operacji (art. 27). Termin, w którym posiadacz jest zobowiązany zgłosić niezgodności w zestawieniu, nie może być krótszy niż 14 dni od otrzymania zestawienia. Termin ten określa umowa o kartę płatniczą. Posiadacz jest również zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia wydawcy nieotrzymania zestawienia operacji w ustalonym w umowie o kartę płatniczą terminie (art. 27 ust. 2).

Przepisy u.e.i.p. nie zawierają regulacji w zakresie, jaki obejmuje uczestnictwo w procesie reklamacji międzynarodowych organizacji płatniczych<sup>4</sup>.

## Przebieg procesu reklamacji

Dla zobrazowania rzeczywistego przebiegu reklamacji celowe będzie początkowe przedstawienie czynności, z których składa się ten proces, z pominięciem aspektów prawnych.

Po otrzymaniu od wydawcy, drogą pocztową bądź elektroniczną, zestawienia operacji dokonanych przy użyciu karty płatniczej posiadacz kontaktuje się z wydawcą karty, zgłaszając niezgodności w otrzymanym zestawieniu. Wydawca sprawdza możliwość dalszego prowadzenia procesu (sprawdza, czy reklamacja spełnia wymogi formalne) i nadaje

---

<sup>4</sup>Organizacje takie jak Visa, Master Card, American Express, Diners Club, JCB, których funkcje można scharakteryzować jako udzielanie licencji na świadczenie usług związanych z kartami płatniczymi firmowanymi przez te organizacje oraz prowadzenie systemów płatności umożliwiających dokonywanie płatności za pomocą karty danej organizacji. Międzynarodowe organizacje płatnicze zrzeszają podmioty uczestniczące w procesie zapłaty kartą płatniczą, zwłaszcza wydawców kart. Odnośnie do międzynarodowych organizacji płatniczych zob. L. Stecki, *Karty kredytowe*, Toruń 1998, s. 71.

reklamacji odpowiedni kod „*chargeback*”<sup>5</sup>. Następnie wydawca przesyła reklamację do międzynarodowej organizacji płatniczej, która (po odpowiedniej weryfikacji) przesyła ją do agenta rozliczeniowego akceptanta.

Agent rozliczeniowy akceptanta przelewa kwotę objętą reklamacją na rachunek wydawcy oraz blokuje środki objęte reklamacją na rachunku akceptanta oraz zwraca się do akceptanta o przesłanie dokumentów, mogących potwierdzić dokonanie i prawidłowość dokonania operacji. Te dokumenty to podpisany dowód dokonania transakcji (*slip*) oraz ewentualnie inne dokumenty, potwierdzające dostarczenie towaru bądź wykonanie usługi. Nieprzesłanie tych dokumentów przez akceptanta w terminie<sup>6</sup> określonym w umowie o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych (art. 8 ustawy) bądź przesłanie dokumentów nieprawidłowych skutkuje obciążeniem akceptanta kwotą reklamacji. W przypadku przysłania w terminie odpowiednich dokumentów, spełniających wymogi poprawności, agent rozliczeniowy odblokowuje zablokowane wcześniej środki akceptanta oraz dokonuje tzw. reprezentacji (*re-present*), czyli przesyła informację o tym do międzynarodowej organizacji płatniczej, która z kolei przekazuje reklamację wydawcy. W przypadku uznania argumentów akceptanta wydawca nie zwraca posiadaczowi kwot objętych reklamacją. W przypadku braku uznania argumentów akceptanta wydawca może uruchomić kolejną procedurę rozpatrywania reklamacji, która – w przypadku braku porozumienia między zaangażowanymi podmiotami kończy się ostatecznie arbitrażem przeprowadzonym przez międzynarodową organizację płatniczą. W efekcie końcowym akceptant zostaje obciążony kwotą reklamacji bądź kwota ta jest odblokowana na jego rachunku. Natomiast w razie niewypłacalności lub wystąpienia innych powodów skutkujących brakiem możliwości zapłaty przez akceptanta reklamowanej kwoty, z reguły kwotą reklamacji jest obciążany agent rozliczeniowy akceptanta<sup>7</sup>. Operacyjne koszty samego przeprowadzenia procesu reklamacji ponoszą wszystkie zaangażowane podmioty.

Cała procedura szczegółowo jest określona w regulaminach międzynarodowych organizacji płatniczych<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> Więcej o kodach „*chargeback*” w dalszej części artykułu.

<sup>6</sup> Ustawodawca nie zdecydował się jednak na ustawowe określenie tego terminu, wynika on z umów między agentem rozliczeniowym a akceptantem o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych.

<sup>7</sup> Przypadek Air Polonia i obciążenie kosztami *chargeback* firmy eCard. Finansowa odpowiedzialność z tytułu reklamacji transakcji jest statuowana w umowach zawieranych przez agenta rozliczeniowego.

<sup>8</sup> Wydawcy oraz agenci rozliczeniowi, jak również inne podmioty uczestniczące w procesie zapłaty kartą płatniczą są zobowiązani do przestrzegania przepisów tej organizacji, której karty wykorzystują w swojej działalności. Dzieje się to na podstawie umów podpisywanych przez każdy podmiot z międzynarodowymi organizacjami płatniczymi. Odnośnie do relacji między wydawcami a międzynarodowymi organizacjami

## Cechy uregulowania ustawowego

### ***Ramowy charakter przepisów u.e.i.p.***

Pierwszym nasuwającym się wnioskiem z porównania materii uregulowanej ustawowo i rzeczywistym przebiegiem procesu reklamacji jest fragmentaryczność uregulowań ustawowych w porównaniu do rzeczywistego stopnia skomplikowania procesu, który jest przedmiotem regulacji. Pewną wskazówką co do intencji ustawodawcy, jaka leżała u podstaw takiego uregulowania, możemy znaleźć w uzasadnieniu do u.e.i.p.: „Charakterystyczną cechą regulacji europejskiej jest taka redakcja przepisów, aby z jednej strony nie stanowiły one bariery rozwoju technologicznego i produktowego elektronicznych instrumentów płatniczych, a z drugiej, aby mogły być zastosowane przez różne systemy prawne państw członkowskich. Powołane wyżej zasady rządzące prawodawstwem europejskim zostały przyjęte jako założenia przedmiotowej ustawy”<sup>9</sup>.

Taki – ramowy - charakter przepisów ustawy odpowiada przedmiotowi uregulowania, gdyż zarówno technika, jak i zastosowania biznesowe elektronicznych instrumentów płatniczych ulegają szybkiemu rozwojowi. Nie bez znaczenia jest również transgraniczność ogromnej części zdarzeń i czynności prawnych objętych przedmiotem uregulowania ustawy, a więc również potrzeba uwzględnienia powiązania zdarzeń i czynności z innymi systemami płatniczymi i systemami prawnymi.

Powracając do analizy uregulowania procesu reklamacji możemy stwierdzić, iż potwierdzeniem ramowego, a nawet w pewnym sensie delegacyjnego charakteru przepisów u.e.i.p. może być wskazanie przez ustawodawcę podstawowych umów, których przedmiotem powinno być dookreślenie zasad reklamacji transakcji – umowę o kartę płatniczą zawieraną między wydawcą a posiadaczem karty płatniczej (art. 3 ust. 2 pkt 10 u.e.i.p.) oraz umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych (art. 12 u.e.i.p.).

---

płatniczymi por. W. Szpringer, *Oplata za autoryzację transakcji kartami płatniczymi – nowy aspekt ochrony konsumenta*, Prawo Bankowe nr 12/2001.

<sup>9</sup> Uzasadnienie do ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych - druk sejmowy nr 269 z 22 lutego 2002 r., s. 22.

Pozostawienie stronom pewnej swobody w kształtowaniu stosunków prawnych w zakresie obrotu kartowego, a więc i w zakresie reklamacji transakcji jest jednak, co należy podkreślić, uwarunkowane i ograniczone uregulowaniami ustawy (i oczywiście innymi bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa), pod rygorem odpowiednich sankcji prawnych, w szczególności sankcji nieważności.

### ***Cel wprowadzenia instytucji reklamacji transakcji***

Niewątpliwie jednym z celów, jakim kierował się ustawodawca przy wprowadzaniu uregulowań dotyczących reklamacji transakcji było zwiększenie ochrony posiadacza przed możliwymi zagrożeniami, jakie wiążą się z dokonywaniem płatności przy użyciu kart płatniczych<sup>10</sup>. Możliwość złożenia reklamacji rozpatrywanej w specjalnym trybie jest pod tym względem rozwiązaniem komplementarnym do uregulowania art. 28 ust. 2 ustawy, zgodnie z którym posiadacza obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej do czasu zgłoszenia wydawcy jej utraty, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro. O ile jednak przepis art. 28 ust. 2 ogranicza się do limitowania odpowiedzialności posiadacza na wypadek utraty karty, instytucja reklamacji transakcji jest możliwa do zastosowania również w szerszym zakresie, szczególnie dotyczącym błędnego działania systemu płatności kartami (np. podwójne obciążenie rachunku), czy w zakresie różnych przypadków nieuczciwości akceptanta niezwiązanych z utratą karty<sup>11</sup>. Wobec potrzeby zapewnienia systemowi płatności kartami płatniczymi bezpieczeństwa porównywalnego do płatności gotówkowych koniecznością stało się wprowadzenie rozwiązań, które umożliwią posiadaczowi odpowiednią ochronę. Stąd wzięła się potrzeba wprowadzenia instytucji umożliwiającej posiadaczowi szybki zwrot nienależnie pobranej kwoty przy braku konieczności prowadzenia rozmów, korespondencji itp. z innymi uczestnikami obrotu kartowego (czyli agentami rozliczeniowymi i akceptantami) oraz przy braku konieczności występowania na drogę sądową.

---

<sup>10</sup> Grupę zagrożeń, obok zagrożeń związanych z zawodnością techniki, stanowią też działania ludzkie. Odnośnie do przestępczości związanej z kartami płatniczymi zob. A. Adamski, *Prawne aspekty nadużyć popełnianych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii przetwarzania informacji- Materiały z konferencji naukowej*, Poznań 20-22 kwietnia 1994, Toruń 1994; J. Kosiński (red.), *Przestępczość z wykorzystaniem elektronicznych instrumentów płatniczych*, Szczytno 2003; M. Zajder, *Prawno-kryminalistyczne aspekty przestępczości z użyciem elektronicznych instrumentów płatniczych*, Szkoła Policji - Słupsk 2003; Zbiór Szkoła Policji, *Przestępczość z wykorzystaniem elektronicznych instrumentów płatniczych. Materiały Konferencyjne*, Szczytno 2003; Braatz, Brinker, Friedrich, *Alles über Zahlungsverkehr mit Karten, Internationale Kreditkartenkriminalität im Wandel der Zeiten*, str. 489 i n.

<sup>11</sup> Por. przyczyny reklamacji wymienione w dalszej części niniejszego artykułu.

Spełniając postulaty elastyczności i ramowego charakteru, przepisy ustawy częstokroć wywołują wątpliwości interpretacyjne. W niniejszym artykule przedstawia się część tych wątpliwości. Analiza zostanie ograniczona do więzi prawnej łączącej posiadacza karty z jej wydawcą<sup>12</sup>.

## **Stosunek prawny między posiadaczem a wydawcą dotyczący reklamacji transakcji**

### **Źródła norm dotyczących reklamacji transakcji**

Treść zobowiązania łączącego posiadacza z wydawcą dotyczącego reklamacji transakcji, obok ustawy określają inne obowiązujące przepisy prawa oraz umowa o kartę płatniczą. Wpływ na treść zobowiązania mają – w sposób niebezpośredni – również przepisy międzynarodowych organizacji płatniczych, zrzeszające emitentów kart i inne podmioty uczestniczące w procesie zapłaty kartami płatniczymi. Znaczenie tych przepisów zostanie pokazane na tle możliwych przyczyn reklamacji.

U.e.i.p. jako określenia przyczyny reklamacji używa terminu „niezgodności w zestawieniu operacji”, wymieniając przykładowo „kwestionowane operacje ujęte w zestawieniu” oraz „błąd lub inne nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia”.

Próbując nadać treść przytoczonym regulacjom możemy wywnioskować, iż w przypadku „kwestionowanych operacji ujętych w zestawieniu” może chodzić np. o operacje, których posiadacz nie dokonał, bądź które co prawda zostały dokonane, ale np. kwota obciążenia konta z tytułu zakupu towarów lub usług była mniejsza niż kwota wskazana na rachunku, a operacje te zostały uwzględnione w zestawieniu. Z kolei „błąd lub inne nieprawidłowości” ma oznaczać raczej błędy związane nie tyle z działaniem ludzkim, co z infrastrukturą służącą do przeprowadzania operacji.

---

<sup>12</sup> W celu pełnego przedstawienia zagadnienia potrzebne by było przedstawienie stosunków prawnych między wszystkimi uczestnikami procesu, a więc posiadaczem, wydawcą, agentem rozliczeniowym i akceptantem. Wydaje się jednak, iż najdonioślejsze znaczenie praktyczne posiada stosunek między akceptantem a wydawcą.

Kolejne powody reklamacji mogą być zdefiniowane w umowie o kartę płatniczą. Jednakże wydaje się, iż powszechną praktyką stosowaną przez banki na rynku polskim jest powtarzanie w umowie o kartę płatniczą oraz w standardowo dołączanym regulaminie zapisów ustawowych lub ujmowanie możliwych powodów reklamacji w sposób bardzo szeroki.

Najszerzy – jak się wydaje – zakres możliwych zarzutów określony jest w przepisach międzynarodowych organizacji płatniczych. Wszystkie te powody są sklasyfikowane i opatrzone odpowiednim kodem „chargeback” (kod ten w procesie reklamacji danemu konkretnemu przypadkowi przypisuje wydawca).

Przykładowo organizacja Visa przyczyny reklamacji zestawia w sześciu następujących grupach<sup>13</sup>:

1) przyczyny związane z nieotrzymaniem przez wydawcę obowiązkowych informacji od akceptanta – nieotrzymanie od akceptanta wystarczających dowodów dokonania transakcji (np. nieprzesłanie bądź przesłanie fałszywego dowodu dokonania transakcji);

2) przyczyny związane z podejrzeniem oszustwa (*Fraud Codes*) – np. posiadacz reklamuje transakcję, w której nie brał udziału, której nie autoryzował bądź brak jest podpisu posiadacza albo jego podpis jest sfalszowany;

3) przyczyny związane z błędami w autoryzacji<sup>14</sup> - np. wydawca otrzymał transakcję, która przekraczała limit dozwolony dla danej karty płatniczej, nastąpiła odmowa autoryzacji, a mimo to transakcja została przeprowadzona, upłynął termin ważności karty, numer konta przesłany do wydawcy nie zgadzał się z numerami kont obsługiwany przez wydawcę;

4) przyczyny związane z błędami w przetwarzaniu (*Processing Errors*) – np. akceptant przesłał do wydawcy dowód transakcji po upływie przeznaczonego na tą czynność terminu (30 dni), numer konta, które obciążono, jest innym numerem od figurującego na dowodzie przeprowadzenia transakcji, wydawca otrzymał tę samą transakcję więcej niż jeden raz w celu obciążenia konta posiadacza, wydawca otrzymał pisemną skargę posiadacza, stwierdzającą, iż

---

<sup>13</sup> Por. *Rules for Visa Merchants. Card Acceptance and Chargeback Management Guidelines*, s. 83, dostępne na stronie internetowej <http://usa.visa.com/merchants/index.html>. Z powodu dostępności autor powołuje się na źródła amerykańskie. W istocie proces reklamacji jest podobnie uregulowany na wszystkich obszarach, w których możliwa jest płatność kartą Visa.

<sup>14</sup> Odnośnie do pojęcia autoryzacji zob. M. Grabowski, *Charakter prawny autoryzacji transakcji dokonywanej za pomocą karty płatniczej*, Prawo Bankowe nr 11/2006.



dokonał on zapłaty w inny sposób, w szczególności poprzez zapłatę gotówką, czekiem lub innym typem karty;

5) przyczyny dotyczące zwrotu lub unieważnienia transakcji – np. akceptant był powiadomiony o żądaniu unieważnienia transakcji, ale mimo to obciążył klienta, przysłane towary lub usługi zakupione poprzez Internet lub drogą telefoniczną nie były towarami zgodnymi z zamówieniem, otrzymane towary były uszkodzone lub niezupełne, nie został dokonany zwrot zapłaty za towary lub usługi zwrócone akceptantowi;

6) nieotrzymanie przez posiadacza dóbr lub usług, za które została dokonana zapłata.

Jak już to zostało wspomniane, każda reklamacja transakcji zostaje przez wydawcę opatrzona odpowiednim kodem „chargeback” i jest rozpatrywana zgodnie z przepisami międzynarodowych organizacji płatniczych.

Wydaje się, iż dopuszczenie tak szerokiego wachlarza możliwych przyczyn reklamacji przez międzynarodowe organizacje płatnicze oraz wydawców kart (którzy są członkami międzynarodowych organizacji płatniczych) nie stoi w sprzeczności z uregulowaniami u.e.i.p., gdyż w zakresie określania możliwych powodów reklamacji ustawa pozostawia stronom swobodę kontraktową (art. 3 ust. 2 ustawy). Podkreślić jednak należy, iż o możliwym zakresie powodów reklamacji decydować będzie w każdym przypadku, na podstawie wymienionego art. 3 ust. 2 ustawy, umowa o kartę płatniczą.

Kwestią do rozstrzygnięcia pozostaje prawne związanie wydawcy przepisami międzynarodowych organizacji płatniczych, a zwłaszcza możliwość powoływania się na te przepisy np. przez posiadacza przed sądami polskimi.

Nawiązując do norm statuujących powstawanie zobowiązań należy zauważyć, iż możliwe powody reklamacji wskazane w ustawie, zwłaszcza jeśli uwzględnimy wachlarz powodów przewidzianych przez przepisy międzynarodowych organizacji płatniczych, stanowią samodzielne źródło norm dotyczących powstawania zobowiązań, niezależnie od innych źródeł – takich jak normy prawa cywilnego odnoszące się przykładowo do nienależytego wykonywania zobowiązań.

W konsekwencji pojawiają się pytania o stosunek roszczeń przysługujących posiadaczowi na podstawie ustawy oraz na podstawie ogólnych przepisów prawa cywilnego, jak również o możliwość realizacji jednej i drugiej grupy roszczeń w ramach postępowania reklamacyjnego

lub postępowania sądowego. Wydaje się, iż wyżej wskazane zagadnienia powinny stać się przedmiotem szerszego zainteresowania doktryny.

Poprzez zawarcie umowy o kartę płatniczą między wydawcą i posiadaczem tworzy się więź zobowiązaniowa, w ogólności polegająca na umożliwieniu posiadaczowi przez wydawcę dokonywania płatności przy użyciu karty płatniczej oraz uiszczania przez posiadacza na rzecz wydawcy odpowiednich opłat. Umowa określa wzajemne prawa i obowiązki posiadacza oraz wydawcy dotyczące postępowania w przypadku reklamacji transakcji. Przedmiotem reklamacji jest sporna suma pieniężna, którą zostało obciążone konto posiadacza, prowadzone przez wydawcę.

## **Treść wzajemnych zobowiązań posiadacza i wydawcy dotyczących reklamacji transakcji**

### **Obowiązki posiadacza**

Pierwszym obowiązkiem posiadacza jest - w przypadku nieotrzymania zestawienia operacji w umówionym terminie - niezwłoczne zawiadomienie o tym wydawcy (art. 27 ust. 2). Określenie „niezwłocznie” w tym przypadku należałoby rozumieć jako „bez nieuzasadnionej zwłoki”. W zależności od okoliczności poszczególnego przypadku, oznacza to czas, w którym posiadacz - w zwykłym toku czynności - może zapoznać się z otrzymaną korespondencją. Ciężar udowodnienia faktu, iż zapoznał się z zestawieniem „niezwłocznie” będzie ciążył na posiadaczu.

Ustawa nie określa sankcji za brak zawiadomienia w odpowiednim czasie wydawcy o nieotrzymaniu zestawienia operacji. Można domniemywać, że w takim przypadku (także np. w przypadku nieotrzymania zestawienia operacji z powodu zagubienia przesyłki na pocztę bądź wysłania jej pod niewłaściwy adres) dokonanie spóźnionej reklamacji, wobec braku zawiadomienia o nieotrzymaniu zestawienia operacji, będzie bezskuteczne. W przypadku zawiadomienia wydawcy o nieotrzymaniu zestawienia operacji, 14-dniowy termin do dokonania reklamacji liczyć się będzie od czasu otrzymania tego zestawienia.

Artykuł 27 ustawy nie przesądza, w jakiej formie ma nastąpić zgłoszenie wydawcy nieotrzymania zestawienia operacji. W konsekwencji należy uznać, iż dozwolona jest każda forma – w tym ustna.

Kolejnym obowiązkiem posiadacza jest zgłoszenie wydawcy niezgodności w zestawieniu operacji. Wywołuje ono skutek w postaci spoczywającego na wydawcy obowiązku wszczęcia procesu reklamacyjnego i rozpatrzenia reklamacji. W konsekwencji dokonanie przez posiadacza zgłoszenia niezgodności powoduje przekształcenie istniejącej dotychczas więzi zobowiązaniowej między wydawcą a posiadaczem, w kolejny stosunek zobowiązaniowy. Treścią tego stosunku będzie uprawnienie posiadacza do żądania od wydawcy przeprowadzenia procesu reklamacji z należytą starannością i obowiązek wydawcy przeprowadzenia tego procesu w taki sposób.

Zgłoszenie niezgodności w zestawieniu operacji może być zakwalifikowane jako jednostronna czynność prawna posiadacza prowadząca do zmiany istniejącego stosunku prawnego<sup>15</sup>.

Możliwość żądania od wydawcy przeprowadzenia procesu reklamacji powstaje z momentem zawiadomienia go o niezgodności w otrzymanym zestawieniu operacji.

Podobnie jak w przypadku zgłoszenia nieotrzymania zestawienia operacji, art. 27 u.e.i.p. nie przesądza, w jakiej formie ma nastąpić zgłoszenie przedmiotowej niezgodności, czyli dokonanie reklamacji. W konsekwencji należy uznać, iż dozwolona jest każda forma – w tym ustna. Forma zgłoszenia może być określona w umowie o kartę płatniczą bądź w odpowiednim regulaminie. Zgodnie z regułą art. 6 kodeksu cywilnego ciężar dowodu, iż dana czynność została dokonana będzie obciążał podmiot, który powołuje się na skutki prawne danej czynności. Odpowiednie udokumentowanie zgłoszenia będzie więc istotne przede wszystkim dla posiadacza. Zgłoszenie posiadacza powinno zawierać wszelkie elementy potrzebne do rozpatrzenia reklamacji, a więc datę, numer karty płatniczej, którą dokonano operacji, imię i nazwisko posiadacza, datę zdarzenia, opis powodu reklamacji oraz ewentualnie późniejszych prób wyjaśnienia, nazwę akceptanta i lokalizację terminala, w którym dokonano transakcji (bądź zaznaczenie, że była to transakcja internetowa), jak również kwotę transakcji.

---

<sup>15</sup> Por. Z. Radwański, *Prawo cywilne – część ogólna*, Warszawa 2002, s. 175, nr b. 12.

Do wyjaśnienia pozostaje kwestia skutków upływu terminów do zgłoszenia nieotrzymania zestawienia operacji oraz do wniesienia reklamacji. Opierając się na wykładni językowej podkreślić należy, iż zarówno w przypadku terminu do zgłoszenia nieotrzymania zestawienia operacji („niezwłocznie”), jak i 14-dniowego terminu do wniesienia reklamacji, ustawa nie używa pojęcia „roszczenie przedawnia się” bądź podobnego. Wydaje się, iż sam charakter tych roszczeń bardziej odpowiada instytucji terminu zawitego do wykonania prawa kształtującego niż przedawnieniu. Fakt, iż termin do złożenia reklamacji może być przez strony wydłużany (w umowie o kartę płatniczą – art. 3 ust. 2 pkt 10 w zw. z art. 27 ust. 2), nie stoi na przeszkodzie uznania tego terminu jako terminu zawitego<sup>16</sup>. W konsekwencji w przypadku uchybienia terminowi do złożenia reklamacji uprawnienie posiadacza do żądania od wydawcy przeprowadzenia procesu reklamacji wygasa. Nie jest możliwe ani zrzeczenie się skutków upływu terminu zawitego przez wydawcę, ani uznanie przez niego istnienia uprawnienia posiadacza po upływie tego terminu.

Do przedawnienia roszczeń z tytułu reklamacji transakcji zastosowanie znajdzie reguła art. 6 ustawy, zgodnie z którą roszczenia z tytułu umowy o elektroniczny instrument płatniczy przedawniają się z upływem dwóch lat.

### **Obowiązki wydawcy**

Do obowiązków wydawcy należy przede wszystkim odpowiednie doręczenie posiadaczowi zestawienia operacji dokonanych przy użyciu karty płatniczej. Zestawienie to, zgodnie z art. 24 ustawy, ma zawierać także zobowiązania z tytułu używania karty oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji. Ustawa nie określa formy, w jakiej ma nastąpić doręczenie zestawienia operacji, stąd uznać należy, iż doręczenie może nastąpić zarówno w formie pisemnej, jak i elektronicznej. Doręczenie zestawienia powinno następować nie rzadziej niż raz w miesiącu.

---

<sup>16</sup> Por. Z. Radwański, *System Prawa Prywatnego*. Tom II. Prawo cywilne – część ogólna, str. 633, nr 180: „... w prekluzji pozasądowej, w co najmniej kilku przypadkach ustawodawca dopuścił do kształtowania terminu zawitego przez strony. Z jednej strony ustanowionemu terminowi do wykonania prawa pierwokupu (art. 598 § 2 k.c.) nadano charakter dyspozytywny. Jeszcze dalej sięga rozwiązanie przewidziane w art. 66 k.c., którego istota sprowadza się do przyznania przez ustawodawcę wystosowującemu ofertę kompetencji do wyznaczenia otrzymującemu ofertę terminu zawitego do wykonania prawa kształtującego. Podobnie strony mogą swobodnie modelować termin zawity do umownego odstąpienia od umowy przez jedną albo przez obie z nich (art. 395 § 1)”.

Kolejnym obowiązkiem wydawcy jest przyjęcie zgłoszenia nieotrzymania zestawienia operacji, jak również przyjęcie samej reklamacji. Artykuł 22 ustawy statuuje całodobowy obowiązek przyjmowania zgłoszeń posiadaczy. Zgłoszenia te jednakże odnoszą się jedynie do utraty lub zniszczenia karty płatniczej. Stąd należy uznać, iż zgłoszenia nieotrzymania zestawienia operacji, jak również przyjmowanie reklamacji dokonywane być powinny w ciągu zwykłych godzin urzędowania wydawcy.

Zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy zgłoszenia posiadacza w sprawie niezgodności w zestawieniu operacji dotyczące w szczególności kwestionowanych operacji ujętych w zestawieniu oraz błędu lub innych nieprawidłowości w prowadzeniu rachunku powinny być przez wydawcę rozpatrzone niezwłocznie. Z kolei zgodnie z art. 12. ustawy agent rozliczeniowy rozpatruje reklamacje dotyczące operacji kwestionowanych przez wydawcę w sposób i terminach określonych w umowie o przyjmowanie zapłaty przy użyciu karty płatniczej. Ustawa stanowi również, iż przypadku operacji dokonanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej rozpatrywanie reklamacji przez agenta rozliczeniowego nie może trwać dłużej niż 90 dni.

Wydaje się, iż określenie „operacje dokonane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” obejmuje sytuację, kiedy płatność kartą zostaje dokonana w terminalu POS znajdującym się na obszarze RP. Trudności interpretacyjne powstaną, kiedy płatność zostanie dokonana bez fizycznej obecności karty – poprzez telefon bądź Internet.

Innym zagadnieniem są skutki prawne upływu 90-dniowego terminu. Brak jest w ustawie określenia sankcji z tytułu jego niezachowania. Wydaje się, iż uzasadnione mogłoby być konstruowanie roszczeń odszkodowawczych wobec agenta rozliczeniowego z tytułu przekroczenia tego terminu, w przypadku poniesienia na skutek tego przekroczenia szkody przez innego uczestnika obrotu kartowego. Uwagę zwraca również fakt, iż obowiązkiem zachowania 90-dniowego terminu ustawodawca obciąża wyłącznie agenta rozliczeniowego, podczas gdy za przeprowadzenie całego procesu współodpowiedzialny jest również wydawca.

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji wydawca ma obowiązek uznania rachunku posiadacza odpowiednią kwotą.

## **Inne obowiązki posiadacza i wydawcy**

Zgodnie z regułami obowiązującymi w prawie zobowiązań do obowiązków wydawcy i posiadacza będzie należało wykonywanie swojego zobowiązania zgodnie z regułami ustanowionymi w art. 354 i 355 k.c. Wskazane reguły interpretacyjne mogą mieć znaczenie w przypadku potrzeby określenia wzajemnej odpowiedzialności, np. w przypadku konstruowania wzajemnych roszczeń odszkodowawczych.

## **Uwagi końcowe**

Przepisy ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych mają, podobnie jak obowiązujące w tej materii regulacje europejskie, charakter ogólny i ramowy. Regulacje te są uzupełniane przez postanowienia umów między posiadaczem a wydawcą o elektroniczny instrument płatniczy (kartę płatniczą) oraz umów między agentem rozliczeniowym a akceptantem o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych. Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych pomija rolę, jaką w procesie płatności kartami, w szczególności w procesie reklamacji, odgrywają międzynarodowe organizacje płatnicze, w tym wydawane przez nie przepisy obowiązujące zrzeszone w nich podmioty.

Wydaje się, iż pozostawienie stronom dość znacznej swobody w kształtowaniu treści stosunków prawnych dotyczących karty płatniczej – wobec zróżnicowania, częstej transgraniczności tych stosunków oraz szybkiego rozwoju techniki – można uznać za właściwe rozwiązanie.

Przy przyjętej przez ustawodawcę konstrukcji przepisów aktualnym problemem pozostaje jednak zapewnienie wszystkim uczestnikom obrotu równych uprawnień. Szczególnej ochrony wymaga więc – wobec nierównie słabszej w porównaniu do wydawców (ale też agentów rozliczeniowych) pozycji - posiadacz karty płatniczej oraz akceptant.

Jako postulat *de lege ferenda* można potraktować uregulowanie funkcji oraz pozycji, jaką w procesie zapłaty pełnią międzynarodowe organizacje płatnicze oraz wydawane przez nie przepisy. Wydaje się, iż zagadnienie to powinno stać się przedmiotem szerszego zainteresowania doktryny prawa.

Instytucję reklamacji transakcji dokonywanych za pomocą kart płatniczych można scharakteryzować jako pewną ścieżkę dochodzenia roszczeń przez posiadacza wobec wydawcy z tytułu nieprawidłowości, jakie zaszły przy używaniu karty płatniczej. Ścieżka ta, obok zwykłego postępowania sądowego przed sądem powszechnym, stanowi jedną z możliwości dochodzenia przez posiadacza roszczeń wobec wydawcy (ale też wobec innych uczestników procesu kartowego – np. wobec akceptanta). Brak wyczerpania ścieżki postępowania reklamacyjnego nie rodzi skutku niedopuszczalności drogi sądowej, jak to zostało uregulowane w przypadku postępowania reklamacyjnego w prawie pocztowym oraz prawie przewozowym<sup>17</sup>.

Do pewnych mankamentów ustawy należy brak określenia skutków prawnych zaniechania zgłoszenia przez posiadacza w odpowiednim terminie nieotrzymania od wydawcy zestawienia operacji (art. 27 ust. 2), jak również odstąpienia od wniesienia reklamacji w ustalonym w ustawie 14-dniowym terminie (art. 27 ust. 1). Wydaje się także, iż celowe byłoby wprowadzenie jako obowiązkowej pisemnej formy reklamacji, co stanowiłoby znaczne ułatwienie dowodowe w przypadku ewentualnych sporów co do dokonania tej czynności.

Przepisem wywołującym wątpliwości jest art. 12 ustawy – ustanawiający dla agenta rozliczeniowego termin 90 dni na rozpatrzenie reklamacji w przypadku operacji dokonanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Czynności związane z rozpatrywaniem reklamacji wykonuje kilka podmiotów (nie tylko agent rozliczeniowy). Ustawa nie określa sankcji za przekroczenie przez agenta rozliczeniowego wyznaczonego terminu.

Jak wykazuje doświadczenie, mimo dobrego kierunku, w jakim zdają się zmierzać uregulowania ustawy dotyczące procesu reklamacji transakcji dokonanych za pomocą kart płatniczych, w odniesieniu do wielu kwestii wymagają one uzupełnień i uściśleń.

Michał Grabowski

radca prawny

Kancelaria Radcy Prawnego Michał Grabowski

Warszawa, [www.mgrabowski.pl](http://www.mgrabowski.pl)

---

<sup>17</sup> Por. art. 62 ustawy z 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe, art. 75 ust. 1 ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe; odnośnie do dopuszczalności drogi sądowej por. też J. Jodłowski, Z. Resich, J. Lapierre, T. Misiuk-Jodłowska, *Postępowanie cywilne*, s. 71 i n., Warszawa 1997.