



Warszawa, 15/09/2008r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
Zastępca
Rzecznika Praw Obywatelskich
Stanisław TROCIUK

RPO-591685- VI/08/JS

00-090 Warszawa Tel. centr. 0-22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 0-22 827 64 53

Sz. P.
Małgorzata Krasnodębska - Tomkiel
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
PI. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

Szanowna Pani Prezes

Z informacji napływających do Rzecznika Praw Obywatelskich wynika, że sieć hipermarketów Carrefour w sytuacjach wątpliwości co do ważności kart płatniczych należących do klientów, stosuje praktyki polegające na pozbawianiu klientów rzeczonych kart na określony czas celem sprawdzenia ich autentyczności, lub ważności. Karty odbierane są przez kasjerów w razie pojawienia się określonych komunikatów poddających w wątpliwość ich określony cechy, a następnie przekazywane do pracowników Carrefour. Rzeczony przedsiębiorca przewiduje procedurę przekazywania takich kart do głównej księgowej, po uprzednim ich zatrzymaniu i przecięciu, zaś następnie sporządzane są druki o nazwie „Procedura zatrzymania karty” z nieczytelnymi podpisami. Nadto, ze skarg wynika, iż w okresie od zatrzymania kart przez kasjera do chwili przekazania jej na ręce głównej księgowej, są one w posiadaniu pracowników ochrony.

Praktyka taka nasuwa, zdaniem Rzecznika, duże wątpliwości co do jej zgodności z prawem oraz zasadami dotyczącymi ochrony konsumentów - w odniesieniu do klientów banków będących konsumentami, jak również z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych (także w odniesieniu do przedsiębiorców).

Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U.02.169.1385) definiuje pojęcie agenta rozliczeniowego jako bank lub inną osobę prawną zawierającą z akceptantami umowy o przyjmowaniu zapłaty przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych. Natomiast akceptanta określa jako przedsiębiorcę, który zawarł z agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowaniu zapłaty przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych.

Art. 8 ustawy wskazuje przykładowe elementy umowy między agentem rozliczeniowym a akceptantem o przyjmowanie zapłaty przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych. Są to m.in.: postanowienia dotyczące przyczyn odmowy przyjęcia przez akceptanta zapłaty przy użyciu EIP, stosowanych procedur, w tym procedury bezpieczeństwa oraz obowiązków akceptanta w związku z dokonywaniem operacji.

Zgodnie z art. 9 ustawy odmowa przyjęcia zapłaty przez akceptanta może nastąpić w szczególności w przypadkach: nieważności EIP, zastrzeżenia EIP, niezgodności podpisu na elektronicznym instrumencie płatniczym z podpisem na dokumencie obciążeniowym, odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez posiadacza lub użytkownika w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do jego tożsamości, stwierdzenia posługiwania się elektronicznym instrumentem płatniczym przez osobę nieuprawnioną a także w przypadku niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji. Katalog przyczyn uzasadniających odmowę przyjęcia zapłaty może zostać rozszerzony w wspomnianej umowie.

Ustawodawca obok odmowy przyjęcia zapłaty reguluje także procedurę zatrzymania karty. Zgodnie z art. 10 pkt. 2 ogólną przesłanką zatrzymania przez akceptanta EIP jest zawarcie takiej możliwości w treści umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu EIP. Spełnienie tej przesłanki łącznie z inną szczegółową określoną w tym ustępie umożliwia zgodne z prawem zrealizowanie dyspozycji tego przepisu. Przesłanki zatrzymania przez akceptanta EIP określone w art. 10 ust. 2 pkt 1-4 (pkt 4 został częściowo zawężony) są identyczne z przesłankami odmowy przyjęcia zapłaty przez akceptanta przy użyciu EIP. Jediną przesłanką uprawniającą akceptanta do zatrzymania EIP, która nie jest zarazem przesłanką odmowy przyjęcia zapłaty przez akceptanta przy użyciu EIP, jest otrzymanie polecenia zatrzymania EIP od agenta rozliczeniowego. Przesłanka ta jest niezbędna nie tylko dlatego, że poprzednie cztery z pewnością nie wyczerpują wszystkich sytuacji, jakie mogą pojawić się w praktyce i stanowić zagrożenie dla obrotu związanego z EIP, ale także z powodu zapewnienia agentowi rozliczeniowemu realnego wpływu na zatrzymanie EIP. Agent rozliczeniowy może także nakazać zatrzymanie EIP z powodów określonych w pkt 1-4, jeśli nie zrobił tego uprzednio akceptant.

Szczegółowe kwestie dotyczące procedur bezpieczeństwa znajdują się (powinny) w umowie o przyjmowanie zapłaty przy użyciu EIP. Oczywistym jest, iż postanowienia umowy między akceptantem i agentem rozliczeniowym znane są tylko stronom, dlatego też posiadacz/użytkownik EIP nie ma możliwości kontroli prawidłowości zachowań akceptanta. Prowadzi to do sytuacji, gdzie konsument nie dysponuje żadnymi środkami prawnym w celu obrony przed ewentualnym naruszeniem jego bezpieczeństwa finansowego przez nieuczciwego akceptanta w sytuacjach

określonych w art. 10 ust. 2 ustawy. W konsekwencji konsument nie jest nawet w stanie ocenić czy działania podjęte przez akceptanta są prawidłowe.

Dlatego też w celu uniknięcia nieprawidłowości powinny powstać procedury bezpieczeństwa, które będą nie tylko składnikiem wspomnianej umowy, ale także będą znane w odpowiedniej części posiadaczowi (ewentualnie użytkownikowi) EIP, gdyż on najczęściej będzie zainteresowany możliwością bezpośredniego egzekwowania realizacji takiej procedury.

Wnikliwa analiza wspomnianych uregulowań oraz wpływające skargi sygnalizujące problem rażących nieprawidłowości zwłaszcza przy procedurze zatrzymania karty przez akceptanta, skłania ku stanowisku, iż w przedmiotowej sprawie może miejsce praktyka naruszająca zbiorowy interes konsumentów.

Uprzejmie proszę Panią Prezes o zbadanie tej sprawy oraz o nadesłanie informacji o podjętych działaniach lub o zajęтым stanowisku.

W załączeniu przesyłam kopię pisma posła na Sejm RP Adama Abramowicza, skierowanego do Rzecznika Praw Obywatelskich, jako ilustrację problemu.

Z poważaniem

/-/ Stanisław Trociuk