

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 11/2014

Bankowość mobilna – ukryte zagrożenia i nieprzyjemne skutki

Świat się zmienia, a życie codzienne ułatwia nam coraz więcej nowych technologii – płatności mobilne, zbliżeniowe karty płatnicze, międzynarodowe przelewy bankowe dostępne bez konieczności wychodzenia z domu. To tylko część usług oferowanych konsumentom przez banki. Czy jednak są one wystarczająco bezpieczne? Czy mamy pewność, że nikt poza nami nie będzie miał dostępu do naszych poufnych danych?

Odpowiedź na te pytania nie zawsze może być twierdząca.

Potwierdzają to sprawy konsumentów, którzy z tym problemem coraz częściej zgłaszają się do Federacji Konsumentów, prosząc o interwencję.

Jedną z takich osób był pan Krzysztof, który padł ofiarą tzw. *phishingu bankowego*. Podczas ataku *phishingowego* z konta pana Krzysztofa został dokonany nieautoryzowany przelew na kwotę ok. 30 tys. zł. Kradzieży dokonano przez zainstalowanie nakładki na przeglądarce internetowej konsumenta oraz zainfekowanie jego telefonu komórkowego przez wirus, który umożliwił innemu użytkownikowi dostęp do jednorazowych haseł pozwalających na przesłanie pieniędzy.

Działanie takie jest modelowym przykładem *phishingu bankowego*, którego celem jest wyłudzenie poufnych informacji osobistych przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję, zazwyczaj bank. Nieświadomy zagrożenia konsument loguje się na fikcyjną witrynę internetową swojego banku, która do złudzenia przypomina stronę właściwą. Tym sposobem w ręce przestępców bankowych dostają się dane uwierzytelniające konsumenta (hasła, kody PIN lub identyfikatory), które następnie są wykorzystywane do kradzieży zgromadzonych na jego koncie środków.

Utrata pieniędzy przez konsumenta jest tylko jednym z negatywnych skutków *phishingu*. Atak przestępców bankowych na nasze konto będzie wiązał się również z koniecznością złożenia pisemnej reklamacji w banku oraz ze zgłoszeniem sprawy na policję. Należy liczyć się z tym, że będzie to procedura czasochłonna i nie zawsze zakończy się w sposób dla nas pozytywny. Pamiętajmy bowiem, że przepisy ustawy Prawo bankowe nie wskazują jednoznacznie terminu rozpatrzenia reklamacji przez bank. Informacje takie są doprecyzowane dopiero w umowie lub w regulaminie banku. Oznacza to, że opinię banku w naszej sprawie możemy poznać dopiero po kilku miesiącach. Zapewne każdorazowo zależeć ona będzie od konkretnej sytuacji. W razie „odkładania w czasie” wydania decyzji warto zgłosić sprawę do Federacji Konsumentów lub Komisji Nadzoru Finansowego.

W przypadku złożenia doniesienia na policji, mimo podjętego dochodzenia, często okazuje się, że atak został dokonany przez przestępców mających swoje siedziby poza granicami naszego kraju, co nierzadko skutkuje umorzeniem śledztwa ze względu na niewykrycie sprawcy.

Dlatego też Federacja Konsumentów ostrzega i zaleca zachowanie najwyższej ostrożności podczas korzystania z bankowości mobilnej. Pamiętajmy, aby przed zalogowaniem się do swojego konta bankowego dokładnie sprawdzić, czy faktycznie znajdujemy się na prawdziwej stronie logowania. Nie przesyłajmy mailem lub poprzez sms żadnych danych osobistych – haseł, kodów PIN, numerów kart kredytowych. Nie otwierajmy hiperłączy bezpośrednio z otrzymywanych maili. Nie odpowiadajmy na maile z prośbą o potwierdzenie bądź uaktualnienie hasła, a wszelkie próby takiego kontaktu z nami zgłaszajmy osobom odpowiedzialnym za bezpieczeństwo witryn. Dbajmy również o uaktualnianie systemu i oprogramowania, z którego korzystamy podczas logowania do naszych kont internetowych. Dopiero podjęcie tak opisanych kroków będzie w stanie uchronić nas przed skutkami przestępczości bankowej.

Czy sprzedawca może nie sprzedać

Do Federacji Konsumentów zgłosiła się konsumentka. W dyskoncie spożywczym odmówiono jej sprzedaży produktów, które wybrała. Jako powód podano, że towary nie były umieszczone w przeznaczonym do tego koszyku sklepowym, włożyła je do przyniesionej ze sobą torby. Czy sprzedawca miał prawo odmówić sprzedaży produktów?

Na wstępie należy zauważyć, że odmowa sprzedaży stanowi wykroczenie ujęte w Kodeksie wykroczeń: „Kto, zajmując się sprzedażą towarów w przedsiębiorstwie handlu detalicznego lub w przedsiębiorstwie

gastronomicznym, ukrywa przed nabywcą towar przeznaczony do sprzedaży lub umyślnie bez uzasadnionej przyczyny odmawia sprzedaży takiego towaru, podlega karze grzywny”.

W cytowanym przepisie należy zwrócić uwagę na dwa istotne elementy. **Po pierwsze**, towar musi być przeznaczony do sprzedaży. Zgodnie z przepisami prawa: „Wystawienie rzeczy w miejscu sprzedaży na widok publiczny z oznaczeniem ceny uważa się za ofertę sprzedaży” – a więc ten warunek był spełniony, bo produkty były oferowane do sprzedaży. **Po drugie**, należy zwrócić uwagę na ten fragment cytowanego przepisu, który odnosi się do odmowy sprzedaży „bez uzasadnionej przyczyny”. Czy brak koszyka lub wózka sklepowego można uznać za uzasadnioną przyczynę? Raczej nie znajduje to żadnych podstaw prawnych. Co innego, gdyby na towarze znajdowała się adnotacja o jego rezerwacji lub że jest to „towar wystawowy, nie na sprzedaż”. Wtedy nie jest to oferta sprzedaży i w takim przypadku brak zgody na jej zakup będzie uzasadniony. Podobnie będzie w sytuacji odmowy sprzedaży alkoholu lub wyrobów tytoniowych osobie niepełnoletniej.

Reasumując, nieumieszczenie produktów w koszyku lub wózku sklepowym nie stanowi uzasadnionej przyczyny odmowy sprzedaży towaru. Korzystanie z koszyków sklepowych ma jedynie za zadanie ułatwić nam zakupy. Ale spójrzmy na to z drugiej strony. Może zdarzyć się tak, że - korzystając z własnej torby lub plecaka – towar, który chcemy kupić, wymieszają się z rzeczami zakupionymi w innym sklepie lub zaginie w gąszczu przegródek, co w efekcie może skończyć się interwencją ochrony sklepu. Ale pamiętajmy, ochrona nie może nas rewidować, jeżeli ma jakiegokolwiek podejrzenia, musi wezwać policję.

Miękkie lądowanie na kanapie

Państwo K., młode małżeństwo, zgłosiło się do Federacji Konsumentów z problemem. Czuli się oszukani, ale nie bardzo wierzyli w powodzenie jakichkolwiek działań. Poprzedniego dnia w salonie meblowym kupili kanapę i dwa fotele. Decyzję podjęli bardzo szybko, bo meble były wyjątkowo ładne, funkcjonalne i właśnie takich szukali. Ponadto cena była niezwykle atrakcyjna. Kosztowały 50% ich pierwotnej ceny. Meble wcześniej były wystawiane na targach, teraz stały w salonie jako ekspozycja, stąd obniżka ceny. Ale w ocenie Państwa K. „nic im nie dolegało”. Pracownik sklepu wypełnił dokładnie Zamówienie sprzedaży, które zawierało opis mebli, sposób i termin ich odbioru, dane sprzedającego i kupującego, cenę oraz sumę zaliczki, która została przelana na konto sklepu następnego dnia, zgodnie z ustaleniami. Jakie było zdziwienie konsumentów, gdy odebrali telefon z salonu. Poinformowano ich, że meble zostały

sprzedane poprzedniego dnia komu innemu za gotówkę i już ich nie ma. Mogą odebrać zaliczkę lub poczekać na nową dostawę i kupić te same meble, ale już za 100% ceny, co nie wchodziło w przypadku państwa K. w grę. Na tak drogie meble nie było ich po prostu stać. Czy mają jakąkolwiek szansę, bo mebli już „fizycznie” nie ma?

Tak, zawarli przecież umowę, która wyraźnie określała zobowiązania obu stron, z których powinny się wywiązać, a sklep jednostronnie próbował ją zerwać. Opierając się na zapisach zawartych w *Zamówieniu sprzedaży* do przedsiębiorcy wystosowane zostało *Wezwanie do wykonania umowy*. W piśmie przywołano wszystkie dane stron, przedmiot i numer zamówienia, cenę, terminy, jak i fakt, że konsumenci, zgodnie z postanowieniami zawartej umowy sprzedaży, dokonali w terminie określonym przez sprzedawcę wpłaty na jego rachunek zaliczki za zakupiony towar.

Biorąc pod uwagę fakt, że nie zaszły żadne okoliczności, które mogłyby usprawiedliwiać niewykonanie umowy przez sprzedawcę, został on wezwany do wykonania umowy w sposób, w terminie i na warunkach określonych pomiędzy stronami. Sprzedawca tłumaczył się, że inny pracownik nie wiedział o tym, że meble zostały sprzedane i sprzedał je drugi raz komu innemu. Było to o tyle dziwne, że wszystko zostało odnotowane w systemie komputerowym... Ale jedyne, co można zasugerować przedsiębiorcy, to poprawienie organizacji pracy.

Dodatkowo, gdyby sprzedawca nie wykonał jednak umowy, został on poinformowany, że konsumenci zażądają zwrotu zaliczki, a także odszkodowania w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy ceną towaru bez 50% upustu, a ceną towaru ustaloną pomiędzy stronami w umowie.

W odpowiedzi na pismo sprzedawca zaoferował zakup takich samych mebli za ustaloną w umowie cenę – czyli z 50% bonifikatą. Zawsze może zdarzyć się przedsiębiorcy „wpadka”, ale ważne, jak z niej wybrnie. W tym przypadku ważny okazał się nie tylko zysk, ale również wizerunek firmy i ostatecznie pozytywna opinia konsumentów o sklepie, co jest bezcenne.

Komornik puka do drzwi

Na poniedziałkowy dyżur prawnika przychodzi 56-letnia Pani Elżbieta. Jest bardzo zdenerwowana. W rękach nerwowo ścisza niewielki plik dokumentów. Wchodzi niepewnie do pokoju prawnika, siada i

wybucho płaczem. Skonsternowany mecenas przejmując powoli dokumenty, podając chusteczkę higieniczną. Okazało się, że do pracodawcy Pani Elżbiety przyszło pismo z pieczęcią komornika zatytułowane „Zajęcie wynagrodzenia za pracę i wezwanie do dokonywania potrąceń”. Konsumentka powoli uspokaja się. Wyjaśnia, że nie wie w ogóle, o co chodzi. Jej umowa z operatorem wskazanym w piśmie komornika została wypowiedziana blisko 10 lat temu. Co prawda towarzyszyły temu niezbyt przyjemne okoliczności, ale już od dawna nie było żadnej korespondencji od operatora, a teraz czeka ją taki wstyd. Wszyscy w pracy pomyślą, że jest dłużnikiem, a przecież ona nawet sprzętu kuchennego na raty nie bierze, a co dopiero kredyty.

Sytuacja ta - choć brzmi jak wstęp do kiepskiej powieści - może przydarzyć się każdemu z nas.

W związku z tym zajmijmy się zagadnieniami dotyczącymi przedawnienia roszczeń telekomunikacyjnych, a także tym, jakie kroki należy **niezwłocznie** podjąć po uzyskaniu informacji, że komornik zajmuje nasze konto lub wynagrodzenie albo emeryturę bądź rentę.

Gdy tylko otrzymamy od komornika zawiadomienie o wszczęciu egzekucji na podstawie prawomocnego nakazu zapłaty, najczęściej z Sądu w Lublinie, tzw. e-sądu, opatrzonego klauzulą wykonalności, o którym pierwszy raz słyszemy, należy jak najszybciej udać się np. do oddziału Federacji Konsumentów, w celu sporządzenia przez prawnika odpowiednich pism do sądu. Pismo do sądu, zatytułowane *wniosek o przywrócenie terminu do złożenia sprzeciwu wraz ze sprzeciwem oraz wnioskiem o uchylenie postanowienia o nadaniu klauzuli wykonalności*, należy nadać listem poleconym w terminie 7 dni od dnia uzyskania informacji o toczącym się postępowaniu egzekucyjnym. Wymagane dokumenty możemy wypełnić sami, korzystając z formularzy dostępnych w Internecie, ale możemy również liczyć na pomoc prawnika lub doradcy konsumenckiego np. w oddziale FK. Niezależnie od tego, kto sporządzi pisma, to my musimy zebrać i przedstawić wiarygodne dowody, które będą świadczyć o tym, że nie z naszej winy nakaz zapłaty nigdy do nas nie dotarł, i opisać je w uzasadnieniu wniosku.

Naganną praktyką stało się wysyłanie nakazów przez e-sąd na nieaktualne adresy konsumentów. Listy polecane przesłane przez sąd i nieodebrane po dwukrotnym awizowaniu sąd uważa za doręczone, tzw. doręczenie zastępcze. W ten właśnie sposób nakaz się uprawomocnia. Sąd nadaje mu klauzulę wykonalności, a wierzyciel, najczęściej firma windykacyjna, udaje się do komornika w celu wyegzekwowania długu. W takim wypadku w uzasadnieniu *wniosku o przywrócenie terminu do złożenia sprzeciwu* i pozostałych pismach należy wskazać nowy adres i dokumenty to potwierdzające. Każda okoliczność, która pozwoli nam uprawdopodobnić, że nie byliśmy w stanie odebrać pisma z placówki pocztowej jest bardzo istotna, np. zaświadczenie potwierdzające zameldowanie pod innym adresem,

umowa najmu czy zakupu mieszkania, rachunki za prąd, gaz itp. wystawione na nasze nazwisko i związane z obecnym adresem zamieszkania.

Jeśli sąd da wiarę naszemu wnioskowi, sprzeciw od nakazu zapłaty zostanie uznany za wniesiony w terminie. Nasza sprawa trafi do sądu właściwego dla naszego miejsca zamieszkania i będziemy mieli szansę przedstawienia okoliczności, dla których pieniądze nie należą się operatorowi telekomunikacyjnemu.

Jednym z takich argumentów jest zarzut przedawnienia. Sąd nie bada tego z urzędu. Oznacza to, że musimy sami zgłosić tę kwestię w sprzeciwie. **W przypadku spraw telekomunikacyjnych przedawnienie wynosi 3 lata od daty wymagalności faktury.**

Niestety, Pani Elżbieta będzie musiała podjąć wiele działań, by odwrócić sytuację, choć w ogóle cała sprawa nie powinna jej dotyczyć, bardzo dawno uległa przedawnieniu.

Federacja Konsumentów

ul. Ordynacka 11 lokal 1

00-364 Warszawa

Tel. 22 827 11 73

Fax. 22 827 51 05

www.federacja-konsumentow.org.pl

Newsletter przygotowany w ramach realizowanego projektu **Edukacja konsumentka w społecznościach lokalnych** współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

www.programszwajcarski.gov.pl

www.swiss-contribution.admin.ch/poland