



Wyrok Trybunału w sprawie C-70/25 | [Tukowiecka]¹

Komunikat prasowy nr 147/26

Luksemburg, 15 października 2026 r.

Usługi płatnicze: rażące zaniedbanie klienta nie zwalnia dostawcy usług płatniczych z obowiązku bezzwłocznego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej

Dostawca usług płatniczych może jednak w późniejszym terminie dochodzić od klienta zwrotu strat wynikających z jego rażącego zaniedbania

Klientka polskiego banku padła ofiarą oszustwa w wyniku phishingu: osoba trzecia podała się za zainteresowaną zakupem przedmiotu, który klientka wystawiała na platformie sprzedaży internetowej. Osoba ta przesłała jej fałszywy link, rzekomo pochodzący z tej platformy i służący do potwierdzenia sprzedaży. Ulegając oszustwu, klientka kliknęła w ten link przekierowujący do strony internetowej wyglądającej jak strona internetowa jej banku i wpisała tam swoje dane do logowania do usług bankowości elektronicznej. Przy pomocy tych danych wskazana osoba trzecia zdołała przełączyć z konta bankowego klientki na konto pozostające w posiadaniu owej osoby trzeciej kwotę odpowiadającą około 700 euro.

Następnego dnia klientka zgłosiła oszukańczą transakcję w swoim banku. Bank odmówił jednak zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, uznając, że klientka, poprzez rażące zaniedbanie umożliwiła tę transakcję, uchybiając obowiązkowi ochrony swoich indywidualnych danych uwierzytelniających.

W związku z tą odmową klientka wniosła powództwo do polskiego sądu, który zwrócił się do Trybunału Sprawiedliwości z pytaniem, czy w świetle prawa Unii² bank, jako dostawca usług płatniczych, jest zobowiązany do bezzwłocznego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji, nawet jeśli uznaje, że klient³ dopuścił się rażącego zaniedbania.

W wyroku **Trybunał udzielił odpowiedzi twierdzącej**.

W przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca usług płatniczych jest co do zasady zobowiązany do bezzwłocznego zwrotu kwoty tej transakcji, najpóźniej do końca pierwszego dnia roboczego następującego po dniu, w którym się o niej dowiedział lub został o niej poinformowany, pod warunkiem, że klient bez zbędnej zwłoki poinformuje o tym dostawcę usług płatniczych. Przewidziano tylko jeden wyjątek⁴ od tego obowiązku natychmiastowego zwrotu: gdy dostawca usług płatniczych ma uzasadnione podstawy, by podejrzewać oszustwo popełnione przez klienta i dodatkowo poinformuje na piśmie o tych podstawach właściwy organ krajowy.

Fakt, że dostawca usług płatniczych uważa, iż klient umożliwił dokonanie nieautoryzowanej transakcji z powodu rażącego zaniedbania – w szczególności poprzez niepodjęcie niezbędnych środków w celu ochrony swoich indywidualnych danych uwierzytelniających – **nie uprawnia go do odmowy bezzwłocznego zwrotu środków**.

Prawo Unii pozwala bowiem oddzielić kwestię zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej od kwestii tego, kto ostatecznie powinien ponieść straty związane z taką transakcją.

W związku z tym **w pierwszej kolejności dostawca usług płatniczych jest zobowiązany do dokonania bezzwłocznego zwrotu środków. W drugiej kolejności może on, w stosownych przypadkach, dochodzić od klienta zwrotu poniesionych strat**, jeżeli udowodni, że wynikają one z faktu, iż klient, umyślnie lub w wyniku rażącego zaniedbania, uchybił ciężącym na nim obowiązkowi, w szczególności obowiązkowi zapewnienia bezpieczeństwa swoich indywidualnych danych uwierzytelniających. Ciężar dowodu istnienia takiego rażącego zaniedbania ze strony klienta spoczywa na dostawcy

usług płatniczych.

Takiej podejście jest zgodne z celem **zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów**. Umożliwienie dostawcy usług płatniczych odmowy zwrotu z góry, z powołaniem się na rażące zaniedbanie klienta, pozbawiłoby skuteczności (effet utile) obowiązku bezzwłocznego zwrotu i zmusiłoby klienta do samodzielnego wszczęcia postępowania w celu dochodzenia swoich praw, co wiązałoby się z możliwymi kosztami i niedogodnościami.

UWAGA: Odesłanie prejudycjalne pozwala sądom państw członkowskich, w ramach rozpatrywanych przez nie sporów, zwrócić się do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z pytaniem o wykładnię prawa Unii lub o ocenę ważności aktu Unii.

Sąd jest właściwy do rozpoznawania wniosków o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym, które dotyczą wyłącznie: 1) wspólnego systemu podatku od wartości dodanej (VAT), 2) podatku akcyzowego, 3) kodeksu celnego, 4) klasyfikacji taryfowej towarów w Nomenklaturze scalonej, 5) odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub opóźnienia bądź odwołania usług transportowych lub 6) systemu handlu uprawnieniami do emisji gazów cieplarnianych. Trybunał Sprawiedliwości jest właściwy do rozpoznawania wszystkich innych wniosków o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym.

Trybunał ani Sąd nie wydają orzeczenia rozstrzygającego spór krajowy. Sąd krajowy powinien rozstrzygnąć sprawę zgodnie z orzeczeniem Trybunału lub Sądu. Orzeczenie to wiąże w ten sam sposób inne sądy krajowe, które spotkają się z podobnym problemem.

Dokument nieoficjalny, sporządzony na użytek mediów, który nie wiąże Trybunału Sprawiedliwości. Przedstawienie stanu faktycznego i ram prawnych odnosi się do okresu istotnego dla sprawy i opiera się na aktach sprawy.

[Pełny tekst i, w stosownym wypadku, streszczenie](#) wyroku są publikowane na stronie internetowej CURIA w dniu ogłoszenia.

Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami: Jarosław Zasada ☎ (+352) 4303 2793.

Nagranie wideo z ogłoszenia wyroku jest dostępne na „[Curia Web TV](#)” oraz w serwisie „[European Broadcasting Service](#)” ☎ (+32) 22964106.

Pozostańmy w kontakcie!



¹ Niniejszej sprawie została nadana fikcyjna nazwa. Nie odpowiada ona rzeczywistej nazwie ani rzeczywistemu nazwisku żadnej ze stron postępowania.

² [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2015/2366](#) z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.

³ W niniejszym komunikacie prasowym termin „klient” odnosi się do posiadacza danego rachunku płatniczego. Z kolei dyrektywa 2015/2366 używa terminu „płatnik”, który definiuje jako osobę fizyczną lub prawną będącą posiadaczem rachunku płatniczego i zezwalającą na wykonanie zlecenia płatniczego z tego rachunku. Termin ten jest również stosowany w przepisach regulujących nieautoryzowane operacje płatnicze. Zobacz art. 4 pkt 8 oraz art. 73 ust. 1 i art. 74 ust. 1 tej dyrektywy.

⁴ Artykuł 73 ust. 1 dyrektywy 2015/2366.