



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL J. V. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. kovo 1 d. Nr. 242-80

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. V. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2013 m. spalio 21 d. pareiškėja su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai išduota *Debit MasterCard* mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė).

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama išnagrinėti tarp jos ir banko kilusį ginčą dėl iš pareiškėjos banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita) be pareiškėjos sutikimo nuskaičiuotų lėšų grąžinimo. Pareiškėja nurodė, kad nuo 2016 m. vasario 23 d. iki 2016 m. rugpjūčio 2 d. iš banko sąskaitos *Google* administruojamos interneto parduotuvės „*Google play*“ (toliau – gavėjas) naudai yra nuskaičiuota 424,85 Eur. Pasak pareiškėjos, lėšos nurašytos pareiškėjai apie tai nežinant ir be jos sutikimo, pareiškėja nieko nepirko ir joks kitas asmuo jos kortele naudotis negalėjo. Pareiškėja kreipėsi į gavėją ir šis elektroniniu paštu atsakė, kad, išanalizavus situaciją, buvo nustatyta, kad mokėjimai atlikti ne iš pareiškėjos paskyros (*duomenys neskelbtini*), pareiškėjos kortelės duomenys buvo pavogti, tačiau gavėjas lėšas nurašiusio asmens duomenų atskleisti negali. Gavėjas teigė grąžinsias neteisėtai nurašytas lėšas ir pateikė grąžintas lėšas identifikuojantį numerį. Pareiškėja nurodė, kad 2016 m. rugpjūčio 22 d. jai buvo grąžinti tik 5,15 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė, kad kortelės duomenis gavėjui pareiškėja yra perdavusi 2016 m. sausio 31 d., kai registravosi (susikūrė paskyrą) gavėjo administruojamoje interneto parduotuvėje. Registravimosi dieną pareiškėja pradėjo naudotis mokama gavėjo paslauga – „*Minecraft*“ žaidimu, todėl remdamasis pirmine informacija bankas manė, kad pareiškėjos ginčijamos operacijos galėjo būti autorizuotos pačios pareiškėjos, o lėšos vis dar nurašomos, nes buvo pamiršta išsiregistruoti iš interneto parduotuvės, ir rekomendavo pareiškėjai kreiptis į gavėją. Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja galėjo nepasirinkti būdo, kad pirkimus gavėjo sistemoje reikėtų autentifikuoti kiekvieną kartą suvedamu tik pareiškėjai žinomą kortelės PIN kodu, todėl, tinkamai neapsaugojus galinio įrenginio, pareiškėjos paskyra, kurioje nurodyti kortelės duomenys, be pareiškėjos žinios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys. Gavėjo pareiškėjai nurodytas identifikacinis numeris yra vienos grąžinamos operacijos identifikacijos numeris, pagal kurį yra grąžinta 1,47 Eur suma. Gavėjas taip pat grąžino dar dviejų mokėjimo operacijų sumas: 1,47 Eur ir 2,21 Eur (iš viso grąžinta 5,15 Eur). Bankas nurodė, kad iš pareiškėjos gavęs visą reikiamą informaciją tarptautine mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka pradėjo mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą. Taip pat atkreipė dėmesį, kad, pagal sutarties 10.1 papunktį, pareiškėja ne rečiau kaip kartą per mėnesį privalėjo atidžiai tikrinti banko sąskaitos išrašus, o pastebėjusi neautorizuotas operacijas nedelsdama bankui pateikti pretenziją. Nors ginčijamos operacijos buvo pradėtos vykdyti 2016 m. vasario 20 d. (banko sąskaitos išrašė buvo matomos nuo 2016 m. vasario 23 d.), dėl kortelės blokavimo į banką pareiškėja kreipėsi tik

2016 m. rugpjūčio 8 d., o visą banko prašomą informaciją (įskaitant gavėjo laiškų vertimus į lietuvių kalbą) pateikė tik 2016 m. rugsėjo 29 d. Nuo 2016 m. vasario 23 d. (pirmos ginčijamos operacijos parodymo banko sąskaitos išraše dienos) iki 2016 m. rugpjūčio 8 d. (kortelės blokavimo) pareiškėja 23 kartus jungėsi prie interneto banko. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėja ginčija ne visas gavėjo nauda atliktas mokėjimo operacijas.

Vykstant banko inicijuotai ginčo procedūrai tarptautine mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka, ginčo nagrinėjimas Lietuvos banke buvo sustabdytas. Pasibaigus minėtai procedūrai bankas informavo, kad nėra gavęs pranešimo dėl gavėjo nesutikimo gražinti banko ginčytus 242,81 Eur, todėl bankas šią sumą gražino pareiškėjai, iš savo lėšų primokėdamas 26,89 Eur kompensaciją (iš viso pareiškėjai gražino 269,70 Eur). Vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalimi, banko nuomone, 150 Eur nuostolio suma tenka pareiškėjai. Atsižvelgiant į banko pateiktą informaciją ginčo nagrinėjimas Lietuvos banke buvo atnaujintas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų, pareiškėja teigia neautorizavusi mokėjimo operacijų, pagal kurias nuo 2016 m. vasario 23 d. iki 2016 m. rugpjūčio 2 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos gavėjui iš viso buvo pervesta 424,85 Eur. Ginčo šalys nurodo, kad 5,15 Eur pareiškėjai gražino gavėjas. Pasibaigus tarptautine mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka vykdytai procedūrai dėl mokėjimo operacijų ginčijimo, bankas pareiškėjai gražino 269,70 Eur (242,81 Eur gražinta pagal minėtą procedūrą, 26,89 Eur kompensavo bankas). Pareiškėjai liko negražinta 150 Eur suma (424,85 Eur – 5,15 Eur – 269,70 Eur). Darytina išvada, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko sprendimo negražinti pareiškėjai 150 Eur sumos, kuri iš banko sąskaitos buvo nurašyta, pareiškėjos teigimu, be jos žinios.

Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Mokėjimų įstatymas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi, prieš sudarydamas bendrąją sutartį arba prieš pateikdamas pasiūlymą sudaryti tokią sutartį, mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo paslaugų vartotojui raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną nurodo mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. Minėtose sąlygose, be kita ko, turi būti nurodyta informacija apie mokėjimo paslaugų naudojimą, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formą ir procedūrą, mokėtojo atsakomybę už neautorizuotą mokėjimo priemonės naudojimą ir kiti klausimai.

Mokėjimų įstatymo 30 straipsnyje nurodyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nedelsdamas mokėtojui sugrąžina neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ir atkuria mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu neautorizuota mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta, išskyrus šio įstatymo 31 straipsnyje nustatytus atvejus. Mokėjimų įstatymo 31 straipsnyje, reglamentuojančiame mokėtojo atsakomybę už neautorizuotą mokėjimo priemonės naudojimą, nustatyta, kad mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jeigu mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių. Pažymėtina, kad mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai įgytos mokėjimo priemonės po to, kai mokėjimo paslaugos

teikėjui pateikia pranešimą apie neautorizuotą mokėjimo priemonės naudojimą, išskyrus atvejus, kai mokėtojas veikė nesąžiningai (Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 4 dalis).

Sutarties 6 punkto, reglamentuojančio autentiškumo patvirtinimo ir nurodymų atlikti operacijas pateikimo procedūrą, 5-ame papunktyje nurodyta: „Tam tikrais atvejais Naudotojas Mokėjimo kortele pateikiamą nurodymą atlikti Operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas Mokėjimo kortelės duomenis (pvz., vardas ir pavardė, Mokėjimo kortelės numeris, jos galiojimo terminas, CVV2/CVC2 kodus (skaitmenys kitoje kortelės pusėje)) arba Naudotojui nustatytu eiliškumu atliekant tam tikrus veiksmus (pvz., Mokėjimo kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos atsiskaitymo vietose. Visais šiame punkte numatytais būdais pateiktas nurodymas atlikti Operaciją laikomas tinkamai patvirtintu Naudotojo, toks patvirtinimas laikomas turinčiu tokią pat teisinę galią kaip ir Naudotojo parašas, ir Klientas bei Naudotojas neturi teisės ginčyti Banko įvykdytos operacijos, jei nurodymas buvo pateiktas šiame punkte nustatytu būdu.“ Pagal sutarties 7.2 papunktį, „Iškilus grėsmei (įtarus ar sužinojus), kad Mokėjimo kortelės PIN kodą gali sužinoti (ar sužinojo) tretieji asmenys arba dėl kitų priežasčių Mokėjimo kortele ir / ar jos personalizuotais saugumo požymiais (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) naudotojo vardu gali pasinaudoti (ar pasinaudojo) tretieji asmenys, taip pat Mokėtojui praradus Mokėjimo kortelę (kortelė pametama, pavagiama ar kitu būdu kitam asmeniui ją užvaldžius ar dėl kitų priežasčių Naudotojas negali jos valdyti), Naudotojas privalo nedelsiant Sutarties 7.3 punkte nustatyta tvarka pateikti Bankui prašymą blokuoti Mokėjimo kortelę.“ Sutarties 10.1 papunktyje yra numatyta pareiškėjos pareiga periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį atidžiai tikrinti banko sąskaitos išrašus bei juose nurodytas banko sąskaitoje atliktas operacijas. Pastebėjusi netikslumų arba neatitikimų banko pateiktoje informacijoje apie banko sąskaitoje atliktas operacijas, įskaitant neautorizuotas arba netinkamai įvykdytas operacijas, pareiškėja privalo nedelsdama, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokių aplinkybių paaiškėjimo, bet ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo operacijos atlikimo dienos, raštu pateikti bankui pretenziją.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.200 straipsnio 1 dalimi, šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, o teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėja privalėjo periodiškai tikrinti banko sąskaitos išrašus ir pastebėjusi atliekamas neautorizuotas operacijas nedelsdama apie tai informuoti banką (sutarties 7.2 ir 10.1 papunkčiai). Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareiga, sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui yra įtvirtinta ir Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte.

Kaip matyti iš banko pateikto kortelės autorizavimo išrašo, 2016 m. sausio 31 d. – vasario 10 d. pareiškėja internetu inicijavo kelias mokėjimo operacijas dėl lėšų pervedimo gavėjui, tačiau šių operacijų neginčija. Fakto, kad yra pirkusi žaidimą ir už jį mokėjusi gavėjui, pareiškėja neneigė ir kalbėdama telefonu su banko atstovu. Tačiau pareiškėja teigia nuo 2016 m. vasario 20 d. (banko sąskaitos išrašė ši operacija matoma nuo 2016 m. vasario 23 d.) jokių mokėjimų gavėjui nevykdžiusi. Nuo 2016 m. vasario 20 d. iki 2016 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėjos banko sąskaitoje iš viso buvo atliktos 74 internetu inicijuotos pareiškėjos ginčijamos operacijos, bendra jų suma – 424,85 Eur. Kaip nurodo bankas, pareiškėja naudojasi interneto banko paslaugomis ir minėtu laikotarpiu ne kartą jungėsi prie interneto banko, todėl turėjo realią galimybę pamatyti, kad vykdomos jos neautorizuotos mokėjimo operacijos, tačiau kortelė buvo blokuota tik 2016 m. rugpjūčio 8 d., o bankui pretenzija dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pateikta 2016 m. rugpjūčio 10 d. Be to, papildomai pateiktoje 2016 m. rugpjūčio 16 d. pretenzijoje pareiškėja nurodo: „niekada netikrindavau sąskaitos pinigų apyvartos. Sužinojus, kad piniginių lėšų sąskaitoje nėra, pradėjau aiškintis, kur dingio mano pinigai.“ Taigi, pati pareiškėja yra pripažinusi, kad nevykdė sutarties 7.2 ir 10.1 papunkčiuose ir Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatytų pareigų.

Pareiškėja Lietuvos bankui pateikė gavėjo elektroninius laiškus ir jų vertimus (iš italų kalbos į lietuvių kalbą), kuriuose gavėjas patvirtina, kad lėšos 2016 m. vasario 23 d. – 2016 m. rugpjūčio 2 d. buvo nurašytos ne iš pareiškėjos paskyros, ir apgailestauja, kad pareiškėjos kortelės duomenys buvo pavogti. Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 27 dalį, mokėjimo priemonė – tai personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti. Kaip minėta, jeigu dėl prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo mokėtojas patiria nuostolių, tai dėl tokių neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 Eur tenka mokėtojui (Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies 1 punktą). Iš ginčo bylos medžiagos nustatyta, kad pareiškėja dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų ir dėl pavogtų kortelės duomenų panaudojimo patyrė 424,85 Eur nuostolių, iš jų 274,85 Eur pareiškėjai yra gražinti. Tai reiškia, kad pareiškėjai yra tekę Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies 1 punkte nurodytos sumos (150 Eur) neviršijantys nuostoliai.

Pažymėtina, kad įstatymų leidėjas yra įtvirtinęs pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo atveju dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų patirtų nuostolių paskirstymo tarp mokėjimo paslaugos teikėjo ir vartotojo principą, įpareigojantį abi šalis elgtis atsakingai ir tinkamai vykdyti savo pareigas. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad bankas, kaip mokėjimo paslaugos teikėjas, ėmėsi priemonių užtikrinti, kad pareiškėjai tenkantys nuostoliai neviršytų Mokėjimo įstatyme nustatyto dydžio (pasinaudojo mokėjimo operacijų ginčijimo procedūromis ir pats atlygino dalį nuostolių). Įvertinus aplinkybes, kad visos pareiškėjos ginčijamos operacijos įvykdytos iki pareiškėjai blokuojant kortelę ir pranešant bankui apie neautorizuotas mokėjimo operacijas, darytina išvada, kad nėra teisinio pagrindo rekomenduoti bankui atlyginti pareiškėjai visus jos patirtus nuostolius.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos J. V. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius