



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

**SPRENDIMAS  
DĖL Ž. K. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gruodžio 12 d. Nr. 242-539

Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo Ž. K. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2015 m. birželio 23 d. pareiškėjas su banku sudarė *Visa Gold* kredito kortelės sąskaitos sutartį (toliau – sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta *Visa Gold* kortelės sąskaita ir išduota *Visa Gold* mokėjimo kortelė (toliau – kortelė). Neatskiriama sutarties dalis yra Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės (toliau – Taisyklės).

Pareiškėjas 2017 m. birželio 14 d. užsiregistravo prekybininko *International Web Brokers Limited* (toliau – prekybininkas) prekybos finansinėmis priemonėmis valiutų rinkoje platformoje *gfbroker.com* ir joje atsidarė prekybinę sąskaitą. Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2017 m. birželio 14 d. iki 2017 m. liepos 14 d. su jam išduota kortele pateikė bankui vykdyti mokėjimo pavedimus, nurodydamas pinigines lėšas pervesti į jo prekybinę sąskaitą prekybininko platformoje *gfbroker.com*. Bendra pareiškėjo pateiktų vykdyti mokėjimo pavedimų suma – 38 397,93 Eur. Bankas įvykdė pareiškėjo pateiktus vykdyti mokėjimo pavedimus – pinigines lėšas pervedė prekybininkui.

2017 m. rugpjūčio 15 d. pareiškėjas bankui raštu pateikė pretenziją gražinti 38 397,93 Eur, nes ši pinigų suma buvo nurašyta iš jo banko sąskaitos realiai neegzistuojančios įmonės už paslaugas, kurios pareiškėjui nebuvo suteiktos. Pareiškėjas pretenzijoje bankui nurodė, kad 2017 m. birželio mėn. viduryje sulaukė telefoninio skambučio iš asmens, kuris pasiūlė investavimo paslaugas internete. Pareiškėjui buvo pasiūlyta internetinė svetainė <https://gfbroker.com>. Pareiškėjas bankui paaiškino, kad laikotarpiu nuo 2017 m. birželio 14 d. iki 2017 m. liepos 14 d. mokėjimo kortele internetu atliko mokėjimo nurodymus atsiskaityti už paslaugas, kurias pirkė iš prekybininko tinklalapyje <https://gfbroker.com>. Pareiškėjas teigė, kad atlikus nuodugnią analizę paaiškėjo, kad paslaugos, už kurias jis mokėjo, jam nebuvo suteiktos, prekyba investicinėmis priemonėmis buvo tik imituojama, o ne reali. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad prekybininkas, kurio paslaugomis pareiškėjas naudojosi, yra neegzistuojanti ir neturinti teisės teikti investicinių paslaugų įmonė, o jos veikla yra nusikalstama.

Bankas, gavęs pareiškėjo pretenziją, pradėjo ginčo procesą dėl lėšų sugražinimo pareiškėjui pagal „Visa Europe“ asociacijos taisyklėse (toliau – „Visa“ taisyklės) nustatytą lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*) ir numatytą kodą 85 *Credit Not Processed*. „Visa Europe“ atmetė ginčijamas mokėjimo operacijas, motyvuodama tuo, kad prekybininkas pateikė informaciją, jog pareiškėjas mokėjimo operacijas inicijavo pats, bei tuo, kad prekybininkas pateikė informaciją, kad prekybininko platformoje atidarytoje pareiškėjo prekybinėje sąskaitoje nebebuvo lėšų (sąskaitos balansas buvo nulis).

2017 m. lapkričio 8 d. pareiškėjas pateikė bankui dar vieną pretenziją, kurioje, be pakartotų argumentų, išdėstyti 2017 m. rugpjūčio 15 d. pretenzijoje, pažymėjo, kad iš prekybininko negavo jo žadėtų paslaugų, o paties prekybininko veiklos licencija buvo suklastota. Pareiškėjas teigė, kad

bankai tarpininkai neturi bendradarbiauti su dokumentus klastojančiomis kompanijomis, neturi vykdyti jokių atsiskaitymų, prekybos, todėl operacijos turi būti laikomos negaliojančiomis, neteisėtomis ir jos turi būti atšauktos.

Bankas, gavęs pakartotinę pareiškėjo pretenziją, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas ginčijo prekybininko licencijos teisėtumą bei teigė, kad prekybininkas nesuteikė sutartyje žadėtų paslaugų, 2017 m. lapkričio 10 d. pagal „Visa Europe“ asociacijos taisykles inicijavo išankstinę arbitražo procedūrą (angl. *pre-Arbitration*) ginčydamas pareiškėjo pateiktas vykdyti mokėjimo operacijas pagal „Visa“ taisyklių kodą 53 – *Not as Described or Defective Merchandise*. „Visa Europe“ asociacija atmetė ginčijamas mokėjimo operacijas dar kartą, motyvuodama, tuo, kad pareiškėjas pats per prekybininko platformą vykdė prekybą pasaulinėje valiutų rinkoje, mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo autorizuotos ir iš prekybininko banko gavo informaciją, kad vykdant mokėjimo operacijas prekybininko licencija buvo galiojanti.

2018 m. sausio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į Vilniaus apskrities vyriausiąjį policijos komisariatą (toliau – Komisariatas) dėl galimos nusikalstamos veikos, numatytos Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 182 straipsnyje „Sukčiavimas“. 2018 m. sausio 11 d. nutarimu Komisariatas atsisakė pradėti ikiteisminį tyrimą, nes nebuvo nustatyta, kad galimai nusikalstama veika padaryta Lietuvos Respublikos teritorijoje ir kad ją darant dalyvavo Lietuvos Respublikos piliečiai. 2018 m. sausio 23 d. pareiškėjas apskundė Komisariato nutarimą Vilniaus apygardos prokuratūros Vilniaus apylinkės prokuratūrai, pastaroji 2018 m. vasario 5 d. pradėjo ikiteisminį tyrimą dėl galimos nusikalstamos veikos.

2018 m. birželio 28 d. pareiškėjas bankui pateikė pakartotinę pretenziją, kurioje iš esmės išdėstė ankstesnėse pretenzijose išsakytus nesutikimo su banko sprendimu negražinti pareiškėjui 38 397,93 Eur motyvus.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimus, 2018 m. rugsėjo 12 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą. Pareiškėjas nurodė, kad bankas netinkamai veikė įgyvendindamas sutartį, dėl to neapgynė pareiškėjo pažeistų teisių ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas išankstinėje ginčo procedūroje (*pre-Arbitration*) pagal „Visa Europe“ asociacijos taisykles, taip pat nesiėmė jokių kitų pareiškėjo pažeistų teisių gynbos priemonių, nors paslaugų teikėjo lėšų nurašymo ir lėšų negražinimo neteisėtumas yra akivaizdus.

#### *Pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pateiktų ginčo aplinkybių paaiškinimo santrauka*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas paaiškino, kad 2016 m. birželio viduryje sulaukė telefoninio skambučio iš asmens, siūlančio internete investavimo paslaugas: padedamas profesionalių investuotojų pareiškėjas uždirbs pelno ir nepatirs didesnio nei 10 proc. investicijos vertės nuostolio. Pareiškėjui buvo pasiūlyta bendradarbiauti per *Global Financial Broker* platformą, esančią interneto svetainėje adresu <https://gfbroker.com>. Pareiškėjas teigia prieš pirkdamas paslaugą susipažinęs su paslaugų teikimo sąlygomis, išdėstytais paslaugų su prekybininku sutartyje (*International WEB Brokers Limited User Agreement*), taip pat įsitikinęs, kad paslaugos teikėjas turi prekybininko finansinėmis priemonėmis veiklos licenciją. Pareiškėjo teigimu, tai, kad licencija buvo išduota beveik prieš metus, leido daryti išvadą, kad tiek laiko veikianti bendrovė yra patikima, antraip ji būtų buvusi likviduota. Pareiškėjas teigia, kad laikotarpiu nuo 2017 m. birželio 14 d. iki 2017 m. liepos 14 d., vykdydamas prekybininko atstovų instrukcijas, bendrovei kortele už suteiktas paslaugas kelis kartus pervedė pinigines lėšas. Pareiškėjas teigia, kad po pirmiausiai atliktų trijų mokėjimo operacijų, inicijuotų prekybininkui kortele, 2017 m. birželio 19 d. kreipėsi į banką, nurodydamas inicijuotas mokėjimo operacijas, kuriose buvo matyti prekybininko internetinis adresas, ir pasiteiravo, ar prekybininkas yra patikimas. Iš banko darbuotojos pareiškėjas gavo elektroninį laišką: „Žilvinai, mes nematom ar tai patikimos, kad tokios yra tai taip, bet daugiau nieko negalim pasakyti. Pavedimas tai tvarkingai išėjęs, o Jūs kokių kontaktų neturite. Mūsų Arūnas žiūri visai kitokias įmones.“ Pareiškėjas teigia, kad besikalbant su minėta banko darbuotoja jam buvo pasiūlyta paskambinti į mokėjimo kortelių autorizavimo skyrių. Pastarojo darbuotoja, pareiškėjo teigimu, paaiškino neturinti duomenų, ar šios operacijos yra pavojingos, taip pat

patikino, kad jo turima kortelė *Visa* turi pranašumą, palyginti su *MasterCard* kompanijos kortelėmis (galimybę vėliau užginčyti operacijas ir susigrąžinti lėšas, jeigu paaiškėtų sukčiavimo faktas, operacijos būtų atliktos neteisėtai arba už nesuteiktas paslaugas, taip pat jeigu prekybininkas atsisakytų grąžinti turimas pareiškėjui priklausančias lėšas). Pareiškėjas teigia po šio telefoninio pokalbio su banko darbuotoja nusiraminęs ir buvo įsitikinęs, kad, jeigu bus kažkas negerai, pinigus atgaus. Pareiškėjas nurodė, kad kitą dieną po pokalbio su banko darbuotoja jo investicijos pradėjo smukti, tačiau bendru prekybos laikotarpiu pareiškėjo prekybinėje sąskaitoje asmeniniame balanse turima pinigų suma vis didėjo. Kadangi buvo investavęs į keletą finansinių priemonių, pareiškėjas padarė išvadą, kad bendra investicija duoda teigiamą grąžą, ir neįtarė, kad vykdoma apgavystė, o balansas yra netikras. Pareiškėjas paaiškino, kad prekybininkas be jo prašymo ir sutikimo nuo 2017 m. birželio 21 d. pradėjo didinti balansą fiktyviais pinigais, kad vizualiai veikla atrodytų pelninga, nors iš tiesų investicinis portfelis buvo smukdomas. Tokie prekybininko veiksmai pažeidžia su prekybininku sudarytos sutarties nuostatas, nes investicijų rizikos ribinis lygis (angl. *Margin level*) pasiekė 13 proc., nors bendrovės investavimo taisyklėse ir sąlygose buvo nustatytas 60 proc. investicijų stabdymo ribinis lygis. Siūlydama įsigyti paslaugas bendrovė pareiškėją taip pat buvo patikėjusi, kad bendrovė vienašališkai sustabdo prekybą, kai pasiekiamas 60 proc. ribinis lygis, ir parduoda visus kliento turimus investicinius vienetus, kad būtų apsaugoti pinigai. Tačiau pareiškėjas teigia, kad jo prekybinė sąskaita liko tuščia. Pareiškėjas teigė, kad būtent dėl nurodomo investicijų stabdymo ribinio lygio (angl. *Margin call level*) sutiko rizikuoti, nes suprato, kad, jei ir bendrovė nesilaikytų savo žodžiu duoto pažado, didžiausias galimas nuostolis būtų 10 proc. pareiškėjo investicijų. Vadovaudamasis internete pateiktais dokumentais, pareiškėjas manė, kad blogiausiu atveju rizikuotų 40 procentų savo investicinio portfelio, t. y. prarastų 15 359,17 Eur (40 proc. investicinio portfelio), o ne 38 397,93 Eur (100 proc. investicinio portfelio), su sąlyga, jei nevykdoma iš anksto planuota apgavystė. Pareiškėjas teigia, kad prekybininkas nesilaikė savo nustatytos premijų už investicijas skyrimo tvarkos ir vienašališkai be jokio perspėjimo panaikino pareiškėjui priklausančią premiją. Pareiškėjas teigia jokių neteisėtų veiksmų neatlikęs, nepažeidęs su prekybininku sudarytos sutarties nuostatų ir vykdamas prekybininko atstovų instrukcijas.

Pareiškėjas taip pat nurodo, kad prekybininkas, teikdamas duomenis atliekant išankstinę ginčo arbitražo procedūrą (*pre-Arbitration*), nuslėpė faktą, kad pareiškėjui buvo raštu patvirtinęs, kad jam priklauso 64 7800 Eur, tik pateikė susirašinėjimo su pareiškėju ištrauką („*Our platform owns the amount of 64 78 000*“) kaip teisingą informaciją, nors iš tikrųjų bendrovė pati šią informaciją paneigė kitame pareiškėjui siųstame laiške: „*Dear Žilvinas, I'm sorry, in the second paragraph, a typo „On our platform, you own 64 780 00.“*“ Pareiškėjas nurodė, kad, nesulaukęs prekybininko atsakymų į jo pretenzijas, kreipėsi į banką ir savo teisių atstovavimą ir interesų gynimą „*Visa Europe*“ asociacijoje patikėjo bankui, o bankas jam netinkamai atstovavo, nes vykstant mokėjimo operacijų ginčo procedūrai „*Visa Europe*“ nesuteikė visos informacijos, kurią pareiškėjas buvo nurodęs savo pretenzijose bankui.

#### *Pareiškėjo pateiktų argumentų dėl prekybininko licencijos teisėtumo santrauka*

Pasisakydamas dėl prekybininko licencijos teisėtumo, pareiškėjas paaiškino, kad prekybininko licencija buvo išduota 2016 m. rugsėjo 8 d. Vanuatu Respublikoje ir galiojo vienus metus iki 2017 m. rugsėjo 7 d. Pareiškėjas nurodė, kad pats prekybininkas vykstant išankstinei arbitražo procedūrai (*pre-Arbitration*) patvirtino, kad veikė kaip bendrovė *International WEB Brokers Limited*, nurodė, kad turi galiojančią licenciją, ir pridėjo 2017 m. licencijos turėtojų sąrašą, skelbiamą Vanuatu Respublikos priežiūros institucijos tinklalapyje. Pasak pareiškėjo, šiame sąrašė 286 numeriu yra nurodyta prekybininko bendrovė *International Web Brokers Limited* ir pateikiama informacija, kad licencija prekybininkui išduota 2017 m. vasario 13 d. ir yra galiojanti. Vis dėlto tikrinamas duomenis interneto svetainėje <https://gfbroker.com> pareiškėjas 2017 m. rugpjūčio mėnesį rado visai kitos bendrovės *Worldwide Markets Limited* duomenis. Pareiškėjas paaiškino, kad iš pirmiau nurodytos licencijos matyti, kad bendrovės *Worldwide Markets Limited* licencija išduota Vanuatu Respublikoje 2016 m. rugpjūčio 30 d. ir galioja vienus metus iki 2017 m. rugpjūčio 31 d. Tikrinant kitus viešai prieinamus šaltinius nustatyta, kad pirmiau minėti duomenys

nesutampa. Interneto adresu <https://gfbroker.com> pateiktame bendrovių sąrašė nėra bendrovės *International WEB Brokers Limited*, su kuria pareiškėjas sudarė investavimo konsultavimo paslaugų sutartį. Minėtame sąrašė yra tik bendrovė *Worldwide Markets Limited* ir nurodoma, kad licencija išduota 2016 m. rugpjūčio 30 d. ir yra galiojanti. Tačiau Vanuatu finansų priežiūros komisijos (angl. *Vanuatu Financial Services Commission*) interneto svetainėje skelbiamame bendrovių, turinčių licenciją teikti investavimo paslaugas, sąrašė 291 numeriu nurodyta bendrovė *International WEB Brokers Limited*, nurodyta, kad licencija yra išduota 2017 m. rugsėjo 8 d. ir yra galiojanti. Apibendrinamas pareiškėjas pažymėjo, kad iki galo taip ir nėra aišku, kokia bendrovė veikia platformoje <https://gfbroker.com>, t. y. ar bendrovė *International Web Brokers Limited*, ar bendrovė *Worldwide Markets Limited*. Pareiškėjui taip pat nėra aišku, nuo kada *International Web Brokers Limited* turi licenciją teikti investicines paslaugas Vanuatu Respublikoje. Pareiškėjas teigia, kad, tikrindamas licencijos duomenis, kreipėsi į internete paskelbtas Vanuatu Respublikos kompetentingas institucijas, tačiau iš jų atsakymo taip ir nesulaukė. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas teigia, kad nėra jokių patikimų duomenų apie prekybininko licencijos galiojimą Vanuatu Respublikoje, nes Vanuatu Respublikos oficialūs duomenys yra lengvai keičiami ir klastojami pagal situaciją ir kontekstą, kad būtų sukurtas apgaulingas įspūdis, kad kompanijos *International Web Brokers Limited* veikla yra legali ir teisėta.

Apibendrinant pareiškėjo pateiktus argumentus dėl prekybininko licencijos galiojimo, galima teigti, kad pareiškėjas ginčija prekybininko teisę teikti investicines paslaugas, dėl to, pareiškėjo nuomone, „Visa Europe“ autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo procese jo mokėjimo operacijos turėjo būti užginčytos.

*Pareiškėjo prašyme pateiktų argumentų dėl prekybininko neteisėtai pasisavintų jo piniginių lėšų santrauka*

Pareiškėjas nurodo, kad, net jei ir būtų laikomasi hipotetinės pozicijos, kad prekybininkas turėjo tinkamą licenciją teikti investavimo paslaugas Europos Sąjungoje ir Lietuvoje, bendrovė „atliko vagystės veiksmą“ ir be jokio teisinio ir faktinio pagrindo nusavino pareiškėjui priklausančias lėšas. Pareiškėjas teigia, kad pats prekybininkas jam 2017 m. liepos 7 d. elektroniniu laišku patvirtino, kad prekybininko platformos <https://gfbroker.com> pareiškėjo sąskaitos balanse 2017 m. liepos 6 d. matomas likutis yra jam priklausančios lėšos, todėl pareiškėjas turėjo turėti teisę laisvai disponuoti šiomis lėšomis, tačiau jam nebuvo sudarytos sąlygos šias lėšas pervesti į savo banko sąskaitą. Po 2017 m. liepos 6 d. pareiškėjas nebuvo atlikęs jokios operacijos ar veiksmo platformoje <https://gfbroker.com> atidarytoje savo sąskaitoje, todėl nebuvo jokio faktinio pagrindo šiems pinigams dingti ir šie pinigai turėjo grįžti į pareiškėjo sąskaitą. Tokią valią pareiškėjas buvo aiškiai išreiškęs 2017 m. liepos 6 d. elektroniniame laiške ir prekybininkui 2017 m. rugpjūčio 9 d. pateiktoje pretenzijoje. Taip pat pareiškėjas nurodo, kad net jei traktuotume, kad tai buvo panaikintos premijos už investicijas, tai joms panaikinti taip pat nebuvo teisinio ir faktinio pagrindo. Pareiškėjo manymu, net nesigilinant į niekinės licencijos klausimus, šios aptartos aplinkybės labai aiškiai parodo, kad buvo nusavintos (pavogtos) ir pareiškėjui negrąžintos lėšos (64 780,00 Eur). Todėl vien ši aplinkybė buvo pakankamas pagrindas pareiškėjui reikalauti grąžinti pinigus, o bankui tenkinti pareiškėjo pretenziją. Pareiškėjas teigia neturintis galimybės patikrinti, kokią informaciją bankas pateikė vykstant išankstinei arbitražo procedūrai (*pre-Arbitration*), bet iš pateiktų dokumentų darytina išvada, kad bankas pateikė labai lakonišką ir savo esme nutolusią nuo pareiškėjo bankui pateiktos informaciją, nerodančią, kad pareiškėjui buvo teikiama fiktyvi investavimo paslauga. Detalizuodamas pareiškėjas nurodė, kad bankas vykstant išankstinei arbitražo procedūrai nepateikė informacijos, kad prekybininko premijų už investicijas politika buvo fiktyvi ir neaiški, bankas apie prekybininko licencijos problemas užsiminė labai lakoniškai ir abstrakčiai. Pareiškėjas atkreipė dėmesį, kad vykstant išankstinei arbitražo procedūrai banko pateikta nuoroda į prekybininko licenciją prieštaravo pareiškėjo bankui nurodytai informacijai apie prekybininko licencijos galiojimą. Pareiškėjas taip pat teigia, kad vykstant išankstinei arbitražo procedūrai nebuvo pateikti jokie patikimi argumentai ir įrodymai, kad bendrovė *International Web Brokers Limited* turi teisę teikti investavimo paslaugas Lietuvoje ir (ar) Europos Sąjungoje ir turi

atitinkamas licencijas. Net jei būtų ignoruojama netinkamos licencijos aplinkybė, akivaizdu, kad kompanija *International Web Brokers Limited* nepateikė jokių patikimų įrodymų, kad jos suteiktos paslaugos atitiko skelbiamas sąlygas, o bendrovės *International Web Brokers Limited* pateikti abstraktus pobūdžio paaiškinimai, kurie neatitiko jos pačios paskelbtų ir sutarties taisyklių, buvo priimti kaip tinkami paaiškinimai ir įrodymai.

Apibendrinant pareiškėjo pateiktus argumentus, galima teigti, kad pareiškėjas ginčija vykstant išankstinei arbitražo procedūrai prekybininko pateiktą informaciją apie pareiškėjui suteiktą paslaugą, t. y. pareiškėjas teigia, kad prekybininkas jam paslaugos nesuteikė, o jo prekybinėje sąskaitoje neliko piniginių lėšų dėl to, kad prekybininkas jas pasisavino. Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas visos jo pateiktos informacijos nepateikė „Visa Europe“ asociacijai ginčydamas jo autorizuotas mokėjimo operacijas ir „Visa Europe“ atmetus jo ginčą daugiau nesiėmė jokių veiksmų, kad būtų apgintos pareiškėjo teisės.

*Pareiškėjo nurodytų teisinių prašymo nagrinėti ginčą motyvų santrauka*

Pareiškėjas paaiškino, kad sutartyje ir jos neatskiriamos dalies Taisyklių 13.1 papunktyje nustatyta, kad klientas turi teisę ne vėliau kaip per 13 (trylika) mėnesių nuo lėšų nurašymo iš sąskaitos ataskaitos parengimo datos raštu pateikti bankui pretenziją dėl neteisingai nurašytų lėšų iš sąskaitos, pridėdamas mokėjimo operaciją kortelėje liudijantį dokumentą. Pareiškėjas teigia nepraleidęs pretenzijos bankui pateikimo termino.

Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymo 4 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad nuolat ir profesionaliai teikti investicines paslaugas Lietuvoje gali tik finansų maklerio įmonės, turinčios priežiūros institucijos ar kitos valstybės narės priežiūros institucijos išduotą finansų maklerio įmonės licenciją, taip pat Lietuvoje ar kitoje valstybėje narėje licencijuotos kredito įstaigos, jeigu kredito įstaigos licencija suteikia teisę teikti investicines paslaugas, ir finansų patarėjo įmonės, turinčios priežiūros institucijos išduotą finansų patarėjo įmonės licenciją. Pareiškėjas teigia, kad nėra abejonių, kad prekybininko paslaugų teikimo vieta buvo Lietuva, nes pareiškėjas paslaugas pirkė fiziškai būdamas Lietuvos Respublikos teritorijoje, o prekybininko atstovai jam tvirtino turintys teisę teikti paslaugas Lietuvoje ir pateikė neva galiojančią licenciją, suteikiančią teisę teikti investicines paslaugas Lietuvoje. Be to, pareiškėjas paaiškino, kad prekybininko atstovai pareiškėjui skambino lietuviškais telefono numeriais į pareiškėjo lietuvišką telefono numerį pareiškėjui būnant Lietuvos Respublikos teritorijoje, o už prekybininko paslaugas pareiškėjas atsiskaitė eurais – Lietuvoje galiojančia valiuta. Kaip papildomus argumentus, kad prekybininkas veikė Lietuvoje, pareiškėjas nurodė, kad Lietuvos banko pranešimai patvirtina faktą, kad bendrovė teikia paslaugas Lietuvoje, nors tam neturi teisės, savo atsakyme į pareiškėjo pretenziją bendrovės atstovai tvirtino turintys teisę teikti paslaugas visoje Europos Sąjungoje neišskiriant Lietuvos.

Pareiškėjas nurodo, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.80 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad imperatyvioms įstatymo normoms prieštaraujantis sandoris yra niekinis ir negalioja. Civilinio kodekso 1.83 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad pagal įstatymų nustatyta tvarka neįregistruoto juridinio asmens vardu sudarius sandorį teisės ir pareigos atsiranda jį sudariusiam asmeniui, jeigu nėra kito pagrindo tokį sandorį pripažinti negaliojančiu. Pareiškėjas nurodo, kad, kaip ir minėjo, profesionalus investavimo paslaugų teikimas Lietuvoje yra licencijuojama veikla, o investavimo paslaugų sandoriai sudaryti su subjektu, neturinčiu teisės Lietuvoje verstis investavimo paslaugų veikla, yra niekiniai ir negaliojantys nuo jų sudarymo momento. Pareiškėjo teigimu, jo paslaugų sutartis su prekybininku yra prieštaraujanti imperatyvioms teisės aktų normos, todėl yra niekinė ir negaliojanti, o prekybininko nurodymu iš jo sąskaitos nurašytos piniginės lėšos yra nurašytos neteisėtai. Prekybininkas teikdamas pareiškėjui investavimo konsultavimo paslaugas pažeidė ne tik imperatyvias civilinės teisės normas, bet ir vykdė neteisėtą ūkinę komercinę veiklą su akivaizdžiais sukčiavimo požymiais. Pareiškėjas teigia nesuprantantis, kodėl bankui nepavyko užginčyti prekybininko atliktų mokėjimo operacijų ir kodėl bankas nemato bendrovės prekybininko licencijos problemų. Civilinio kodekso 6.916 straipsnyje nustatyta, kad bankas privalo klientui atlikti operacijas, kurias atitinkamos rūšies sąskaitoms nustato įstatymas, kiti bankų veiklos teisės

aktai bei bankininkystės papročiai, jeigu banko sąskaitos sutartis nenumato ko kita. Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad šalis privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, o 4 dalyje nustatyta, kad jeigu pagal sutartį ar jos prigimtį šalis, atlikdama tam tikrus veiksmus, turi dėti maksimalias pastangas sutarčiai įvykdyti, tai ši šalis privalo imtis tokių pastangų, kokių būtų ėmęsis tokiomis pat aplinkybėmis protingas asmuo.

Pareiškėjas nurodo, kad „Visa Europe“ asociacijoje bankas, su kuriuo jį sieja sutartiniai santykiai, veikia kaip pareiškėjo faktinis interesų atstovas, o pats pareiškėjas neturi galimybės tiesiogiai „Visa Europe“ asociacijoje ginti savo pažeistų teisių, nes tokia teisė suteikta tik bankui. Pareiškėjas teigia nežinojęs, kokios yra banko teisės ir pareigos bei galimybės ginti pažeistas klientų teises „Visa Europe“ asociacijoje. Pareiškėjo manymu, logiška, kad jeigu yra išankstinė arbitražo procedūra, yra ir arbitražo (angl. *Arbitration*) procedūra, kurios bankas neinicijavo.

Pareiškėjas teigia nežinantis, ar bankas tikrai išnaudojo visa įmanomas galimybes apginti jo pažeistas teises ir ar bankas dėjo maksimalias pastangas, kad jo interesai būtų apginti. Pareiškėjas mano, kad bankas turėjo galimybę vadovaudamasis „Visa Europe“ mokėjimo kortelių organizavimo taisyklėmis ginčyti neteisėtai nurašytas lėšas ir pasiekti, kad jos būtų gražintos. Pareiškėjas teigia, kad, jeigu bankas „Visa Europe“ asociacijai būtų pateikęs visą informaciją, kurią pareiškėjas bankui pateikė pretenzijose, ir būtų išnaudojęs visas galimybes pagal „Visa“ taisykles užginčyti mokėjimo operacijas, pareiškėjui būtų sugražinti 38 397,93 Eur.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus, pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui atlyginti neteisėtu neveikimu pareiškėjui padarytą 38 397,93 Eur žalą, įpareigoti banką sumokėti įstatyme nustatytas 5 procentų palūkanas, priskaičiuotas už laikotarpį nuo 2017 m. gruodžio 12 d. iki pinigų gražinimo dienos, bei atlyginti 3 500 Eur išlaidas advokato pagalbai apmokėti.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi paaiškino, kad pareiškėjas nuo 2017 m. birželio 14 d. iki 2017 m. liepos 5 d. (lėšos nurašytos laikotarpiu nuo 2017 m. birželio 15 d. iki 2017 m. liepos 7 d.) su jam išduota kortele atliko autorizuotas mokėjimo operacijas ir suteikė prekybininkui galimybę nurašyti lėšas (38 397,93 Eur) iš jo kortelės sąskaitos, nes pateikė prekybininkui savo kortelės duomenis (kortelės kopiją), asmens dokumento kopiją, dokumentų kopijas, kuriose atsispindi mokami mokesčiai už komunalines paslaugas, taip pat suvedė iš prekybininko gautus vienkartinius saugos kodus. Atliekant minėtas mokėjimo operacijas galiojusios Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo redakcijos 24 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Mokėtojas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas.“ Tuo metu galiojusių Taisyklių 2 priedo (Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės) 3 skyrius 3.9 papunktyje nustatyta, kad „kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas patvirtina operaciją įvesdamas kortelės PIN kodą, pasirašo prekybos paslaugų teikimo vietose išduotame operacijos čekyje (operaciją kortele liudijančiame dokumente), pateikia kortelės ir /ar savo duomenis prekybininkui, paslaugos teikėjui, atitinkančiam *Visa* ir *Mastercard* asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti Kortelės turėtojus, nereikalaudamos pačios kortelės), ir patvirtina operaciją įvesdamas mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas ir paslaugų teikėjas dalyvauja programose *Verified by Visa* arba *MasterCard SecureCode*. Kortelė yra banko nuosavybė, kuria gali naudotis tik tas asmuo, kurio vardas ir pavardė įrašyti kortelėje ir kurio asmens parašas yra šioje kortelėje.“ Taigi kliento kortele atliktos pirmiau minėtos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos, nes klientas davė sutikimą šias operacijas įvykdyti vienu iš būdų, numatytų klientui taikomose Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklėse.

Bankas taip pat pabrėžė, kad kliento atliktų mokėjimo operacijų kortele metu galiojusios Mokėjimų įstatymo redakcijos 28 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „mokėjimo paslaugų teikėjas gražina nurašytas lėšas mokėjimo paslaugų vartotojui tik tuo atveju, jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas, sužinojęs apie neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas mokėjimo operacijas, dėl kurių šio įstatymo nustatyta tvarka gali būti pateikiami reikalavimai, apie tai praneša savo mokėjimo

paslaugų teikėjui nedelsdamas, ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo lėšų nurašymo datos.“ Kadangi mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo autorizuotos, bankas negalėjo grąžinti pareiškėjui lėšų, kurias jis pervedė prekybininkui. Dėl to 2017 m. rugpjūčio 17 d. bankas, gavęs pareiškėjo pretenziją, pagal nustatytas „Visa Europe“ asociacijos taisykles pradėjo ginčo procesą dėl lėšų grąžinimo pareiškėjui: atliko lėšų grąžinimo (*chargeback*) operacijas pagal „Visa Europe“ asociacijos taisyklių 85 kodą (*85 code – Credit Not Processed*). Atsakydamas į banko pradėtą ginčą, prekybininkas jį atmetė ir pateikė dokumentus, liudijančius, kad pinigines operacijas atliko pats klientas ir kad jo lėšų nėra prekybininko platformoje atidarytoje sąskaitoje. Šiuos prekybininko pateiktus dokumentus bankas pateikė pareiškėjui susipažinti. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas nesutiko su pateiktais dokumentais, ir įvertinęs pareiškėjo pateiktą pakartotinę pretenziją, bankas, vadovaudamasis „Visa Europe“ asociacijos taisyklėmis, inicijavo dar vieną procedūrą – pradėjo išankstinį arbitražo procesą, ginčydamas kliento operacijas pagal taisyklių 53 kodą (*53 code - Not as Described or Defective Merchandise*). Išankstinio arbitražo procesas buvo atmestas, nurodant, kad klientas pats atliko operacijas ir kad atliekant kliento mokėjimo operacijas prekybininko licencija buvo galiojanti. Apie tai, kad išankstinio arbitražo procesas buvo atmestas, bankas pareiškėją informavo ir pateikė iš prekybininko banko gautus dokumentus. Papildomai bankas pažymėjo, kad tada, kai pareiškėjas atliko investavimo operacijas, taip pat tada, kai klientas kreipėsi į banką dėl lėšų susigrąžinimo, prekybininkas, remiantis vieša informacija (<https://wv.'W.vfsc.vu/directory/company-and-trust-service-providers/>), turėjo veikiančią licenciją.

Bankas apibendrinamas pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytus motyvus pabrėžė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimais, nes bankas atliko visus įmanomus veiksmus, siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti prekybininkui pervestas lėšas. Kadangi mokėjimo operacijos kliento buvo tinkamai atliktos ir autorizuotos, bankas, siekdamas padėti klientui susigrąžinti lėšas, galėjo imtis veiksmų tik remdamasis „Visa Europe“ asociacijos taisyklėmis. Laikydamasis šių taisyklių, bankas taikė lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*), o vėliau pradėjo išankstinio arbitražo procesą. Tačiau visi šie veiksmai buvo atmesti ir nebuvo patenkinti, nes prekybininkas pateikė dokumentus (kurie pateikti ir pareiškėjui) ir realiai įrodė, jog yra veikianti ir reali įmonė, turinti registracijos pažymėjimą, vykdomos veiklos licenciją, interneto puslapį (šiuo metu jis jau nebepasiekiamas). Atsižvelgdamas į tai, bankas nebeturėjo jokio pagrindo inicijuoti tolimesnių papildomų procedūrų ar veiksmų, siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas, nes buvo atliktos net dvi procedūros pagal „Visa Europe“ asociacijos taisykles ir buvo įrodymais pagrįsta, kad pareiškėjo mokėjimo operacijos kortele buvo atliktos teisėtai ir tinkamai, todėl bankas prašė pareiškėjo reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

#### 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 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl banko veiksmų ginčijant pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa Europe“ nustatyta tvarka. Esminiai pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą keliami klausimai yra susiję su piniginių lėšų iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašymo teisėtumu ir banko civilinės atsakomybės klausimu, nes bankas pareiškėjui atstovauja „Visa Europe“ mokėjimo kortelių organizacijoje vykstant išankstinei arbitražo procedūrai. Pareiškėjo teigimu, dėl to, kad bankas netinkamai atstovavo pareiškėjui ir neatliko visų reikiamų veiksmų, pareiškėjo autorizuotos mokėjimo operacijos „Visa Europe“ organizacijoje nebuvo užginčytos ir pareiškėjui nebuvo grąžinti prekybininkui pervesti 38 397,93 Eur.

*Dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjo banko sąskaitos teisėtumo*

Pareiškėjas savo kreipimesi teigia, kad prekybininkas neteisėtai iš jo banko sąskaitos nurašė 38 397,93 Eur, nes nesuteikė žadėtos paslaugos, o pinigus pasisavino.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Pagal mokėjimo operacijų inicijavimo ir vykdymo metu galiojusio Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Tarp pareiškėjo ir banko sudarytos sutarties sudėtinės dalies Taisyklių 2 priedo 3.9 papunktyje nustatyta, kad „kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas patvirtina operaciją įvesdamas kortelės PIN kodą, pasirašo prekybos paslaugų teikimo vietoje išduotame operacijos čekyje (operaciją kortele liudijančiame dokumente), pateikia kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui, paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti Kortelės turėtojus, nereikalaujamos pačios kortelės), ir patvirtina operaciją įvesdamas mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas ir paslaugų teikėjas dalyvauja programose *Verified by Visa* arba *MasterCard SecureCode*.“

Pareiškėjas pats nurodo, kad laikotarpiu nuo 2017 m. birželio 14 d. iki 2017 m. liepos 14 d., vykdydamas prekybininko atstovų nurodymus, prekybininkui kortele už suteiktas paslaugas kelis kartus pervedė pinigines lėšas. Taigi, pareiškėjas neginčija, kad prekybininkui per prekybos platformą <https://gfbroker.com> su jam išduota kortele atliko autorizuotas mokėjimo operacijas.

Tačiau pareiškėjas savo kreipimesi teigia neautorizavęs 3 980,17 Eur mokėjimo operacijos gavėjui *intrade24.com, Baku*. Pareiškėjas nurodo, kad ši pinigų suma iš jo banko sąskaitos buvo nurašyta 2017 m. birželio 20 d. Bankas teigia, kad 3 980,17 Eur mokėjimo operacija gavėjui *intrade24.com, Baku* buvo pareiškėjo autorizuota ir patvirtinta 3D slaptažodžio kodu. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas paslaugos teikėjui internetu pateikė savo kortelės duomenis bei įvedė tik pareiškėjui žinomą vienkartinį saugos kodą ir taip autorizavo mokėjimo operaciją. Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, iš kurių matyti, kad pareiškėjo mokėjimo kortele 2017 m. birželio 16 d. buvo duotas nurodymas pervesti 3 980,17 Eur gavėjui *intrade24.com, Baku* ir 2017 m. birželio 20 d. ši mokėjimo operacija buvo įvykdyta. Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų galima daryti išvadą, kad pareiškėjas prekybininkui pateikė kortelės duomenis (kortelės kopiją) ir suvedė tik jam žinomas saugos slaptažodžius, taigi, autorizavo 3 980,17 Eur mokėjimo operaciją gavėjui *intrade24.com, Baku*, todėl bankas pagrįstai pareiškėjo pateiktą mokėjimo pavedimą įvykdė.

Pareiškėjas taip pat teigia, kad iš Lietuvos banko pateiktų pranešimų matyti, kad prekybininkas neturi teisės teikti Lietuvoje investicinių paslaugų, todėl investavimo paslaugų sandoriai, sudaryti su subjektu, neturinčiu teisės Lietuvoje verstis investavimo paslaugų veikla, yra niekiniai ir negaliojantys nuo jų sudarymo momento, o bankas turėtų užtikrinti, kad subjektai, neturintys teisės teikti investicines paslaugas, nedalyvautų banko atsiskaitymo sistemose.

Vertinant šių pareiškėjo pateiktų argumentų pagrįstumą ir banko atsakomybę už mokėjimo pavedimų gavėjui įvykdymo teisėtumą, pažymėtina, kad bankas tarp pareiškėjo ir prekybininko sudarytoje sutartyje dalyvavo tik tiek, kiek tai buvo susiję su pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymų pervesti prekybininkui atitinkamas piniginių lėšų sumas vykdymu. Pagal Mokėjimų įstatymo 30 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas atsako prieš mokėjimo paslaugų vartotoją (mokėtoją) tuo atveju, jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Nagrinėjamo ginčo atveju yra nustatyta aplinkybė, kad pareiškėjas mokėjimo operacijas autorizavo pateikdamas prekybininkui kortelės kopiją bei papildomai suveddamas saugos slaptažodžius. Pareiškėjas fakto, kad mokėjimo operacijas inicijavo pats, neginčija. Pagal Mokėjimų įstatymo 37 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais. Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo



paslaugų teikėjo atsakomybė už tinkamą mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos įvykdymą. Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, matyti, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus įvykdė.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodo aplinkybes, susijusias su tuo, kad prekybininkas nesilaikė sutarties su pareiškėju nuostatų ir pasisavino jo pinigus. Pažymėtina, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už mokėjimo operacijos sumos gavėjo veiksmus ir jam teisės aktais nėra nustatytos pareigos arba teisės kontroliuoti, kaip ir kur mokėjimo operacijos sumos gavėjas panaudos mokėtojo pervestas pinigines lėšas. Rizika, jog mokėjimo operacijos sumos gavėjas tokią sumą panaudos ne pagal mokėtojo ir gavėjo iš anksto suderintas sąlygas, atitenka mokėtojui.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą kelia banko atsakomybės už įvykdytas mokėjimo operacijas klausimą, nurodydamas, kad bankas į atsiskaitymų sistemas neturi priimti bendrovių, kurios neturi teisės teikti investicinių paslaugų. Pareiškėjas remiasi informacija, kad Lietuvos bankas yra paskelbęs pranešimą, jog prekybininkas neturi teisės Lietuvoje teikti investicinių paslaugų. Vertinant šių pareiškėjo pateiktų argumentų pagrįstumą, pažymėtina, kad faktas, kad prekybininkas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais, neturi teisės teikti investicinių paslaugų, nereiškia, kad negali vykdyti bet kurios kitos, Lietuvos Respublikos teisės aktams neprieštaraujančios, veiklos ir iš tokios veiklos gauti pajamų. Teisės aktai neįpareigoja mokėjimo paslaugų teikėjų papildomai rinkti duomenų apie kiekvieną mokėjimo nurodyme nurodytą mokėjimo operacijos sumos gavėją, analizuoti gavėjo vykdomos veiklos specifikos ar kitaip kvestionuoti mokėtojo, kuris pateikė mokėjimo nurodymą pervesti tokiam gavėjui lėšas, veiksmus, jeigu, objektyviai vertinant, tam nėra teisėto pagrindo. Mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdydamas mokėtojų pateiktus mokėjimo nurodymus, ne visais atvejais turi papildomos informacijos, kuri teisės aktais nėra aiškiai apibrėžta kaip privaloma pateikti, bet galėtų turėti įtakos mokėjimo nurodymų vykdymui (pvz., informacija, kur mokėjimo operacijos sumos gavėjas ketina panaudoti gautą sumą). Lietuvos banko nuomone, tais atvejais, kai mokėjimo paslaugų vartotojas turi abejonių ar įtarimų dėl jo ketinamų atlikti mokėjimo operacijų, jis turėtų įvertinti galimą riziką, esant poreikiui, pasitarti su savo mokėjimo paslaugų teikėjais ir (arba) susilaikyti nuo tokių mokėjimo operacijų. Nagrinėjamo ginčo byloje yra duomenys, kad pareiškėjas atlikęs keletą mokėjimo pavedimų prekybininkui kreipėsi į banką, prašydamas patvirtinti, ar prekybininkas yra patikima bendrovė ir ar jis gali atlikti mokėjimus, o bankas jam atsakęs, kad negali įvertinti, ar bendrovė yra patikima, tačiau mato, kad mokėjimo pavedimas yra įvykdytas. Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas pranešimą apie subjektus (įskaitant ir prekybininką), neturinčius teisės Lietuvoje teikti investicinių paslaugų, tačiau jas siūlančių ir sudarančių galimybes prekiauti finansinėmis priemonėmis, paskelbė 2017 m. spalio 31 d. Taigi, bankas galėjo neturėti informacijos, kad prekybininkas neturi teisės teikti Lietuvoje investicinių paslaugų. Taip pat pareiškėjas nurodo, kad banko darbuotoja jį telefonu suklaidino, nes pasakė, kad „Visa“ taisyklės numato galimybę susigrąžinti prarastas pinigines lėšas. Pareiškėjo teigimu, šis pokalbis buvo esminis, po kurio jis nusprendė tęsti bendradarbiavimą su prekybininku. Bankas pateikė informaciją, kad minėtas pareiškėjo ir banko darbuotojos pokalbis nebuvo įrašomas, todėl nėra objektyvios galimybės nustatyti pareiškėjo ir banko darbuotojos pokalbio turinio. Nors Lietuvos bankui nėra pateiktas minėto pokalbio įrašas ir nėra aiškus minėto pokalbio turinys, svarbu tai, kad iš pareiškėjo pateiktos informacijos apie pokalbį telefonu negalima teigti, kad banko darbuotoja pareiškėją suklaidino, teigdama, kad „Visa“ taisyklėse numatyta galimybė susigrąžinti prarastas lėšas. Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad bankas pareiškėjui suteikė galimybę ginčyti autorizuotas mokėjimo operacijas, tačiau pati „Visa Europe“ asociacija ginčą atmetė ir pareiškėjo reikalavimo netenkino.

Įvertinus tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas tinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas prekybininkui, neprivalėjo kontroliuoti, kaip gavėjas naudos pareiškėjo pervestas lėšas, ir neprivalėjo tikrinti, ar prekybininkas turi teisę teikti investicines paslaugas Lietuvoje.

*Dėl lėšų grąžinimo procedūros (chargeback) taikymo pagal „Visa“ taisyklės sąlygų*

Pareiškėjas teigia, kad bankas, atstovaudamas pareiškėjui „Visa Europe“ asociacijoje, neatliko visų procedūrų ir veiksmų tam, kad būtų užginčytos mokėjimo operacijos ir pareiškėjui būtų sugrąžinti 38 397,93 Eur. Taigi, iš esmės pareiškėjas teigia, kad bankas, netinkamai atstovaudamas pareiškėjui „Visa Europe“ asociacijoje, padarė 38 397,93 Eur žalą.

Vertinant banko civilinės atsakomybės klausimą dėl galbūt netinkamo atstovavimo pareiškėjui „Visa Europe“ asociacijoje, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustato „Visa“ taisyklės, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros (angl. chargeback). Taip pat tarp banko ir pareiškėjo sudarytos sutarties nuostatos nereglamentuoja banko teisių ir pareigų atstovaujant kortelės turėtojui (pareiškėjui) mokėjimo operacijos ginčo procedūroje tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose. Taisyklių 13.1 papunktyje tik nustatyta, kad „klientas turi teisę ne vėliau kaip per 13 (trylika mėnesių) nuo lėšų nurašymo iš sąskaitos ataskaitos parengimo dienos raštu pateikti bankui pretenziją dėl neteisėtai nurašytų lėšų iš sąskaitos, pridėjęs mokėjimo operaciją kortele liudijantį dokumentą.“

Taigi, banko veiksmus ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas reglamentuoja „Visa“ taisyklės. Bankas Lietuvos bankui pateikė „Visa“ mokėjimo kortelės taisykles, kuriomis remdamasis bankas gali pradėti ginčo procedūras tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose. Minėtose „Visa“ taisyklėse nustatyti atvejai, kuriems esant bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa Europe“ dėl lėšų grąžinimo procedūros (angl. chargeback) taikymo užpildydamas „Visa“ taisyklėse nurodomą informaciją.

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas, gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo, kreipėsi į „Visa Europe“ dėl autorizuotų mokėjimo operacijų ginčo procedūros, taikydamas „Visa“ taisyklių 85 kodą – *Credit Not Processed*. Įvertinus „Visa“ taisykles, nėra pagrindo teigti, kad bankas būtų pasirinkęs netinkamą „Visa“ taisyklių kodą, pagal kurį buvo pradėta ginčo procedūra. Prekybininkas, reaguodamas į pradėtą ginčą, pateikė dokumentus, liudijančius, kad mokėjimo operacijas inicijavo pats pareiškėjas, ir pateikė informaciją, kad piniginių lėšų prekybininko platformoje atidarytoje pareiškėjo sąskaitoje ginčijant mokėjimo operacijas nebuvo. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas prekybininkui buvo pateikęs kortelės duomenis (pateikta kortelės kopija), asmens dokumento kopiją, UAB „Viena sąskaita“ apmokėjimo už komunalines paslaugas išrašo kopiją, UAB „Žirmūnų būstas“ sąskaitos už suteiktas paslaugas kopiją. Prekybininkas pateiktame atsakyme į banko pradėtą pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų ginčo procedūrą, nurodo, kad pareiškėjas prekybininko platformoje užsiregistravo 2017 m. birželio 14 d., naudodamas savo elektroninio pašto adresą. Tam, kad patvirtintų registraciją, prekybininkas pareiškėjo nurodytu telefono numeriu pareiškėjui išsiuntė SMS žinutę su autentifikavimo kodu, taip pat nurodė, kad pareiškėjas pateikė nuskanuotą kortelės kopiją, asmens dokumento kopiją bei apmokėjimo už komunalines paslaugas dokumentų kopijas. Prekybininkas nurodė, kad pareiškėjas iki 2017 m. liepos 8 d. aktyviai vykdė prekybą valiutų rinkose, pasinaudodamas prekybininko platforma. Prekybininkas pateikė informaciją, kad 2017 m. spalio 10 d. pareiškėjo prekybinės sąskaitos balansas buvo lygus 0, t. y. nebuvo lėšų, kurias būtų galima sugrąžinti pareiškėjui.

Pareiškėjas taip pat teigia, kad prekybininkas nesuteikė žadėtų paslaugų, todėl neteisėtai pasinaudojo pareiškėjo lėšomis ir jas pasisavino. Dėl šios priežasties, pareiškėjo teigimu, bankas turėjo užginčyti mokėjimo operacijas, pasinaudodamas „Visa“ taisyklėse nustatyta lėšų grąžinimo procedūra (chargeback). Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas pats užsiregistravo prekybininko platformoje ir prekybininkui pateikė kortelės bei savo asmens duomenis. Pareiškėjas iš esmės teigia, kad jam nebuvo suteikta paslauga, nes gavėjas tik teigė teikiantis investavimo paslaugas, tačiau šių paslaugų neteikė ir apgaulės būdu pasisavino pinigines lėšas. Iš pareiškėjo ir banko pateiktų duomenų matyti, kad atlikus mokėjimo operacijas lėšos buvo įskaitytos į prekybininko interneto svetainėje atidarytą virtualią sąskaitą, t. y. mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir lėšos buvo pervestos pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui. Pažymėtina, kad

pareiškėjas lėšas gavėjui pervedė siekdamas, kad virtualioje sąskaitoje būtų vykdoma internetinė prekyba pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Tai reiškia, kad pirminis ir tiesioginis lėšų iš banko sąskaitos į virtualią sąskaitą pervedimo tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į virtualią sąskaitą, nes būtent iš virtualios sąskaitos pareiškėjas tikėjosi investuoti ir iš to gauti naudos. Atkreiptinas dėmesys, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ir lėšos iš banko sąskaitos buvo pervestos tiesiogiai sumokant už konkrečią pareiškėjui teikiamą paslaugą.

Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas prekybininkui pateikė kortelės duomenis ir suvedė slaptažodžius, taigi, pats autorizavo mokėjimo nurodymus, siekdamas vykdyti prekybą valiutų rinkoje ir uždirbti pelno. Todėl nustatęs, kad lėšos iš banko sąskaitos lėšų gavėjui buvo pervestos siekiant jas pervesti į virtualią sąskaitą, iš kurios tikėtasi vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje, ir nustatęs, kad bankas „Visa“ taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į „Visa Europe“ ir ginčijo pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas, laikydamasis „Visa“ taisyklėse nustatytos tvarkos, Lietuvos bankas neturi pagrindo teigti, kad bankas netinkamai taikė lėšų grąžinimo procedūrą (*chargeback*) ir dėl to lėšos pareiškėjui nebuvo sugrąžintos.

*Dėl išankstinės arbitražo procedūros taikymo sąlygų pagal „Visa“ taisykles*

Pareiškėjas teigia, kad bankas jam netinkamai atstovavo „Visa“ taisyklių nustatyta tvarka vykstant išankstinei arbitražo procedūrai. Kreipimesi pareiškėjas iš esmės ginčija prekybininko „Visa Europe“ pateiktą informaciją, nes ji yra melaginga, dėl to pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atmestos, o bankas toliau nesiėmė jokių veiksmų, kad būtų apgintos pareiškėjo pažeistos teisės.

Kaip jau buvo minėta, papildomas galimybes susigrąžinti lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos, nustato tik „Visa“ taisyklės. Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas neturi įgaliojimo vertinti, ar „Visa Europe“ pagrįstai atmetė pareiškėjo ginčijamas operacijas „Visa“ taisyklių pagrindu, nes, kaip jau buvo minėta, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja lėšų grąžinimo procedūros (*chargeback*).

Pagal Lietuvos bankui pateiktą informaciją, bankas, gavęs iš pareiškėjo papildomą informaciją apie tai, kad prekybininkas teikia investicines paslaugas galbūt neturėdamas veiklos licencijos, kreipėsi į „Visa Europe“ dėl išankstinės arbitražo procedūros pradėjimo „Visa“ taisyklių nustatyta tvarka, taikydamas „Visa“ taisyklių kodą (53 – *Not as Described or Defective Merchandise*). Taigi, bankas sudarė pareiškėjui galimybę pasinaudoti papildoma mokėjimo operacijos ginčijimo priemone – išankstine arbitražo procedūra. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad bankas kreipdamasis į „Visa Europe“ užpildė „Visa“ taisyklių nustatytą kreipimosi formą ir pateikė informaciją apie tai, kad pareiškėjas bankui pateikė informaciją, kad prekybininkas veikė galbūt neturėdamas galiojančios licencijos, ir nurodė, kad prekybininkas galimai nevykdė sutarties su pareiškėju sąlygų. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad vykstant išankstinei arbitražo procedūrai prekybininkas pateikė informaciją, kad pareiškėjas per prekybininko platformą vykdė prekybą pasaulinėje valiutų rinkoje, ir pateikė informaciją, kad prekybininko licencija atliekant mokėjimo pavedimus buvo galiojanti, o su pareiškėju buvo bendraujama įvairiais elektroniniais kanalais. Prekybininkas taip pat nurodė neteikiantis investavimo konsultacijų, tik suteikia prekybos platformą, o visus investicinius sprendimus ir veiksmus atlieka pats klientas.

„Visa Europe“, remdamasi vykstant išankstinei arbitražo procedūrai iš prekybininko gauta informacija, atmetė pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas, nes prekybininko pateikta informacija patvirtino, kad prekybininkas yra realiai veikianti įmonė, ir prekybininkas pateikė informaciją, kad pareiškėjas pats vykdė prekybą finansinėmis priemonėmis pasaulinėje valiutų rinkoje pasinaudodamas prekybininko platforma. Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pateikė pokalbių su prekybininkais laiko išklotinę ir teigė, kad jis investicinius sprendimus priėmė vadovaudamasis išimtinai prekybininko atstovų nurodymais. Vertinant šio pareiškėjo nurodyto argumento pagrįstumą, svarbu tai, kad veiksmus prekybininko platformoje atidarytoje pareiškėjo sąskaitoje atliko pats pareiškėjas ir mokėjimo operacijas autorizavo pats pareiškėjas.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką įrodinėja, kad prekybininkas „Visa Europe“ pateikė melagingą informaciją apie prekybininko licencijos galiojimą, ir teigia, kad prekybininko licencija buvo negaliojanti. Taip pat pareiškėjas nurodo, kad prekybininkas pateikė neteisingą informaciją „Visa Europe“ apie tarp jo ir prekybininko sudarytos sutarties vykdymą. Dėl šios priežasties pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo toliau ginčyti pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas „Visa Europe“ asociacijoje. Kaip jau buvo minėta, nei sutarties nuostatos, nei kiti teisės aktai nereglamentuoja banko pareigų ginčijant mokėjimo operacijas „Visa Europe“ asociacijoje. Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad bankas pareiškėjui suteikė galimybę pasinaudoti arbitražo ginčo procedūra, pradėdamas mokėjimo operacijų ginčo procedūrą. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bankas, kaip ir teigė pareiškėjas, pateikė „Visa Europe“ informaciją apie tai, kad pareiškėjas nurodė, kad prekybininkas neįvykdė sutarties sąlygų, ir teigė, kad prekybininkas veikė galbūt tam neturėdamas licencijos, tačiau „Visa Europe“ ginčą atmetė.

Įvertinus faktą, kad nei sutarties, nei kitų teisės aktų nuostatos nereglamentuoja banko pareigų autorizuotų mokėjimo operacijų ginčo procedūrose tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose, bei įvertinus tai, kad „Visa“ taisyklių nustatyta tvarka bankas suteikė galimybę pareiškėjui pasinaudoti ir išankstine arbitražo procedūra, ir lėšų grąžinimo procedūra (*chargeback*), darytina išvada, kad nėra pagrindo konstatuoti, kad bankas nevykdė savo pareigų ir dėl to jam turėtų kilti civilinė atsakomybė dėl pareiškėjui negražintų lėšų. Papildomai pažymėtina tai, kad nei bankas, nei „Visa Europe“ neatsako už trečiųjų asmenų galimai neteisėtus veiksmus.

Apibendrinus pirmiau išdėstytas aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotus mokėjimo pavedimus lėšų gavėjui, taip pat nėra pagrindo teigti, kad bankas mokėjimo operacijų ginčo procedūrose „Visa Europe“ asociacijoje veikė netinkamai ir dėl to pareiškėjui padarė žalos. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo keliami reikalavimai bankui atlyginti neteisėtu neveikimu pareiškėjui padarytą 38 397,93 Eur žalą ir įpareigoti banką sumokėti įstatyme nustatytas 5 procentų palūkanas už laikotarpį nuo 2017 m. gruodžio 12 d. iki pinigų grąžinimo dienos laikytini nepagrįstais.

#### *Dėl atstovavimo išlaidų atlyginimo*

Neteisminio vartojimo ginčų tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės arba laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Analogiškos nuostatos yra įtvirtintos ir Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punkte.

Atmetus pareiškėjo bankui keliamą reikalavimą atlyginti neteisėtu neveikimu padarytą žalą, advokato teisinės pagalbos išlaidos nėra atlyginamos.

Atsižvelgiant į ginčo medžiagoje nustatytų duomenų visumą, konstatuotina, kad bankui nekyla prievolė gražinti pareiškėjui lėšų, kurios buvo pervestos pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui šalių sutartu būdu autorizavus mokėjimo operacijas.

Remdamasis tuo, kas buvo 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 pareiškėjo Ž. K. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas