



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. lapkričio 25 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-23
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (buvęs AB DNB bankas) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2006 m. liepos 1 d. pareiškėjas su banku sudarė Banko sąskaitos ir jos valdymo sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita). Taip pat pareiškėjui banko sąskaitos sutarties pagrindu buvo išduota su minėta banko sąskaita susieta *Visa Debit* kredito kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė).

2020 m. kovo 24 d. pareiškėjas bankui pateikė prašymą išnagrinėti ginčytinas operacijas (14 mokėjimo operacijų) ir nurodė, kad iš banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo nurašyta 272,45 Eur suma. Prašyme pareiškėjas nurodė, kad paslaugų teikimo vieta, kurioje buvo vykdomos ginčytinos operacijos, yra „Google Play“ (toliau – paslaugos teikėjas).

2020 m. kovo 26 d. bankas, prieš atlikdamas tyrimą, iš anksto grąžino pareiškėjui 272,45 Eur sumą, inicijavo operacijų tyrimą tarpininkaujant mokėjimo kortelių operacijas vykdančiam bankui ir paprašė užsienio banko pateikti dokumentus apie operacijas, vykdytas panaudojant pareiškėjo mokėjimo banko kortelę.

Tyrimo metu bankas gavo duomenis, patvirtinančius, kad paslaugų gavėjas yra būtent pareiškėjas ir kad iš pareiškėjo paslaugos teikėjo platformoje atidarytos paskyros atliktos mokėjimo operacijos yra teisėtos. Atsižvelgdamas į gautus duomenis, bankas neturėjo pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymo, todėl 2020 m. liepos 15 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašė 2020 m. kovo 26 d. grąžintas lėšas ir apie neigiamą tyrimo baigtį 2020 m. liepos 23 d. el. paštu informavo pareiškėją. Be to, bankas el. laiške pareiškėjui rekomendavo dėl atliktų mokėjimo operacijų kreiptis į paslaugos teikėją, kuriam buvo skirti mokėjimai, arba, esant įtarimų dėl neteisėtų veiksmų, kreiptis į teisėsaugos institucijas.

Atsižvelgdamas į banko pateiktą atsakymą, pareiškėjas 2020 m. liepos 23 d. ir 2020 m. liepos 27 d. kreipėsi į paslaugos teikėją, šis atsakė, kad nurašytas lėšas grąžins. Paslaugos teikėjo pranešimuose nurodyta, kad lėšos į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą bus grąžintos per 30 darbo dienų nuo rašto patvirtinimo dienos. Gavęs tokius duomenis, pareiškėjas juos pateikė bankui ir pakartotinai prašė grąžinti nurašytas lėšas. Bankas peržiūrėjo pareiškėjo pateiktus duomenis, tačiau nurodė, kad duomenų apie lėšų grąžinimą bankas iš paslaugos teikėjo dar nėra gavęs, todėl į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą negali įskaityti pareiškėjo prašomų lėšų. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nepagrįstai nurašytus 272,45 Eur. Pareiškėjas pripažįsta, kad galėjo labiau apsaugoti paslaugos teikėjo svetainėje susikurtą paskyrą, tačiau mokėjimo operacijos buvo atliktos karantino metu kažkur Taivane. Pareiškėjas teigia, kad jis tuo metu ten negalėjo būti, nes negalėjo išvykti iš Lietuvos. Pareiškėjas nurodo, kad bankas galėjo užblokuoti mokėjimus, kad jie nebūtų atlikti. Galiausiai pareiškėjas teigia, kad iš paslaugos teikėjo gavo informaciją, kad jis pinigų grąžino, tačiau bankas nepagrįstai į

banko sąskaitą neįskaito nurašytų lėšų.

Bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutiko ir prašė jį atmesti. Bankas nurodė, kad atliko tyrimą, kurio metu iš paslaugos teikėjo ir jį aptarnaujančio užsienio banko buvo gauta informacija ir dokumentai, patvirtinantys atliktų operacijų teisėtumą. Bankas nurodo, kad duomenų apie lėšų gražinimą iš paslaugos teikėjo negavo, todėl į pareiškėjo banko sąskaitą lėšos nebuvo įskaitytos. Bankas paaiškino galintis į pareiškėjo sąskaitą įskaityti tik tokias lėšas, kurias gauna iš paslaugos teikėjo banko. Banko teigimu, kadangi paslaugos teikėjas nepervedė lėšų pareiškėjui, minėtos lėšos ir neatsidūrė pareiškėjo banko sąskaitoje, nes bankas neturi galimybės savarankiškai iš paslaugų teikėjo sąskaitos nurašyti lėšų ir jų įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą.

Bankas taip pat nurodo, kad, remdamasis „VISA“ organizacijos tarpbankinių ginčų nagrinėjimo taisyklėmis, negali inicijuoti pakartotinio tyrimo dėl atliktų mokėjimo operacijų su mokėjimo kortele, nes jau yra praėjęs 120 dienų, per kurias ir buvo galima inicijuoti tokį tyrimą, terminas nuo operacijų atlikimo datos. Bankas tvirtina peržiūrėjęs visas pareiškėjo mokėjimo operacijas, tačiau nagrinėjamu atveju iš paslaugų teikėjo jokių mokėjimų nebuvo gauta. Bankas nurodo, kad savo iniciatyva kreipėsi į paslaugos teikėją ir prašė pateikti duomenis, kad pareiškėjui lėšas pervedė, tačiau iš paslaugos teikėjo gavo atsakymą, kad bankas nėra įgaliojtas gauti tokios informacijos, todėl bankui nebus teikiami jokie duomenys apie pareiškėją. Bankas mano atlikęs visus reikiamus veiksmus, kad pareiškėjas susigražintų lėšas iš paslaugos teikėjo, tačiau iš paslaugos teikėjo pinigai nebuvo gauti. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia neturintis pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymo ir gražinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytos sumos.

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 iš pareiškėjo banko sąskaitos nuskaičiuotų 272,45 Eur gražinimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Sutarčių vykdymo principai įtvirtinti CK 6.200 straipsnyje: šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai; vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis; sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu; 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. Be to, CK 6.38 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jei vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus (CK 6.38 straipsnio 2 dalis). Kasacinio teismo praktikoje taip pat ne kartą pažymėta, kad prievolė yra laikoma įvykdyta netinkamai, pažeidus bendradarbiavimo pareigą, imperatyviasias teisės normas ar bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. gegužės 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-327-687/2015).

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Sprendžiant dėl pareiškėjo reikalavimų pagrįstumo, pažymėtina, kad banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, pareiga iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikiant pasiūlymą sudaryti sutartį nurodyti kitai sutarties šaliai mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas įtvirtinta Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje. Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sutartyse dėl mokėjimo paslaugų naudojimo, be kita ko, turi būti nurodytos pagrindinės mokėjimo paslaugos savybės, tiksli informacija arba

unikalius identifikatorius, kuriuos turi nurodyti mokėjimo paslaugų vartotojas, kad mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas, taip pat – mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo ir tokio sutikimo panaikinimo forma ir procedūra ir kt.

Pasirašydamas banko sąskaitos sutartį, pareiškėjas, be kita ko, patvirtino, kad sutinka su Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis (toliau – Mokėjimo taisyklės), reglamentuojančiomis banko ir jo klientų tarpusavio santykius.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas nepagrįstai į banko sąskaitą neįskaitė lėšų, nors, kaip teigia pareiškėjas, paslaugos teikėjas nurodė, kad tas lėšas išsiuntė. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui įskaityti paslaugos teikėjo gražintus pinigus. Nesutikdamas su tuo, bankas nurodė, kad nėra gavęs jokių duomenų, kad pareiškėjo nurodomos lėšos buvo pervestos, todėl negali jų įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą.

Mokėjimo taisyklių 6.5.6 papunktyje yra nustatyta, kad „jei Klientas yra gavėjas, Bankas užtikrina galimybę Klientui naudotis mokėjimo operacijos suma mokėjimo sąskaitoje iš karto, kai ta suma įskaitoma į Banko sąskaitą ir Bankas gauna visą tam reikalingą informaciją. Tais atvejais, kai Klientas yra gavėjas ir Bankas sudarė galimybę Klientui naudotis mokėjimo operacijos lėšomis avansu, nors lėšos dar nebuvo įskaitytos į Banko sąskaitą, Bankas turi teisę nurašyti įskaitytas lėšas ir priskaičiuotas palūkanas, jei kitą Banko darbo dieną lėšos nebuvo įskaitytos į Banko sąskaitą.“

Iš pateiktų duomenų matyti, kad nors pareiškėjas ir pateikė paslaugų teikėjo el. laišką, kuriame yra nurodoma, kad lėšos pareiškėjui buvo gražintos, tačiau iš banko pateiktos tarptautinės mokėjimo organizacijos „VISA“ parengtos pareiškėjo mokėjimo kortelės operacijų ataskaitos duomenų matyti, kad laikotarpiu nuo 2020 m. kovo 22 d. iki 2020 m. lapkričio 6 d. į pareiškėjo banko sąskaitą jokių mokėjimo pavedimų nebuvo atlikta, t. y. pareiškėjas jokių mokėjimo pavedimų iš paslaugos teikėjo nėra gavęs. Lietuvos banko vertinimu, tokie duomenys tik patvirtina, kad bankas nagrinėjamu atveju neturi pareigos leisti pareiškėjui naudotis pareiškėjo nurodomomis lėšomis, nes paslaugos teikėjas tokių lėšų nebuvo pervedęs pareiškėjui. Ginčo nagrinėjimo kontekste svarbu ir tai, kad ir pats pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad lėšas paslaugų teikėjas išsiuntė ir bankas nepagrįstai savo veiksmais (neveikimu) į pareiškėjo banko sąskaitą neįskaito pareiškėjo nurodomų lėšų. Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bankas nagrinėjamu atveju neturi jokių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad paslaugų teikėjas lėšas pareiškėjui pervedė, todėl bankui nekyla pareiga į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityti pareiškėjo nurodomą 272,45 Eur sumą.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas, siekdamas tinkamai vykdyti tarp šalių sudarytoje banko sąskaitos sutartyje nustatytas pareigas ir siekdamas bendradarbiauti ir kooperuotis su pareiškėju ir padėti pareiškėjui susigrąžinti jo prarastas lėšas, pats savo iniciatyva papildomai kreipėsi tiek į paslaugos teikėją, tiek į paslaugos teikėjui paslaugas teikiančius finansų rinkos dalyvius tam, kad gautų informaciją, ar paslaugos teikėjas pervedė pareiškėjo nurodomas lėšas. Tačiau iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bankas iš paslaugų teikėjui paslaugas teikiančių finansų rinkos dalyvių negavo jokios informacijos, kad lėšos buvo pervestos, o paslaugos teikėjas atsisakė teikti bet kokius duomenis, nes bankas neturi įgaliojimų gauti jokios informacijos apie jų klientą. Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad gautų informaciją, ar paslaugos teikėjas pervedė pareiškėjo nurodomas lėšas, tačiau jokių papildomų duomenų negavo.

Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju bankas, neturėdamas duomenų apie tai, kad paslaugų teikėjas pareiškėjui pervedė lėšas, pagrįstai į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą neįskaitė pareiškėjo nurodomos 272,45 Eur sumos, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

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

Arūnas Raišutis