



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT PAYMENTS UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2021 m. liepos 8 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-253
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. vasario mėnesį pareiškėjas nusprendė įsigyti automobilį, naudodamasis *AutoScout24* – parduodamų ir perkamų automobilių skelbimų puslapiu, paslaugomis. Pareiškėjo išsirinkto automobilio pardavėjas informavo pareiškėją, kad pinigus už parduodamą automobilį reikia pervesti bendrovei *ASEGO BV*.

2021 m. vasario 10 d. pareiškėjas iš savo sąskaitos bendrovėje pervedė 6 000 Eur į *ASEGO BV* banko sąskaitą (toliau – Pirmasis mokėjimas).

2021 m. vasario 12 d. pareiškėjas iš savo sąskaitos bendrovėje pervedė 10 000 Eur į *ASEGO BV* banko sąskaitą (toliau – Antrasis mokėjimas).

2021 m. vasario 13 d. pareiškėjas per bendrovės mobiliąją pokalbių programėlę informavo bendrovę, kad pervedė pinigus sukčiams, ir paprašė bendrovės sustabdyti atliktą Antrąjį mokėjimą. Bendrovės darbuotojai paprašė pareiškėjo pateikti daugiau duomenų apie atliktą mokėjimą ir dokumentus, patvirtinančius, kad pareiškėjas kreipėsi į policiją. Bendrovės darbuotojai taip pat informavo pareiškėją, kad kredito pervedimas jau įvykdytas, todėl neįmanoma jo atšaukti, tačiau bendrovė sieks atgauti pervestas lėšas.

Tą pačią dieną, t. y. 2021 m. vasario 13 d., pareiškėjas per bendrovės pokalbių programėlę pateikė bendrovės darbuotojų nurodytus duomenis, būtinus inicijuoti mokėjimo nurodymo atšaukimą.

2021 m. kovo 12 d. bendrovė oficialiu mokėjimo įstaigų komunikacijos kanalu išsiuntė paklausimą gavėjo bankui, siekdama įvertinti, ar gavėjo sąskaitoje yra likę lėšų, kurias būtų galima gražinti pareiškėjui. Išsiuntus kelis priminimus, gavėjo bankas 2021 m. gegužės 14 d. informavo bendrovę, kad gavėjo sąskaitoje nėra likusių lėšų, kurias būtų galima gražinti pareiškėjui.

Ginčo nagrinėjimo metu bendrovė 2021 m. birželio 10 d. raštu (*duomenys neskelbtini*) informavo Lietuvos banką apie tai, kad, atsižvelgdama į Lietuvos banko siūlymą tarp šalių kilusį ginčą išspręsti taikiai, pakartotinai įvertino pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes ir 2021 m. gegužės 31 d. iš dalies kompensavo pareiškėjo sukčiams pervestas lėšas – pareiškėjui buvo gražinti 29 200,05 RON (apytiksliai 6 000 Eur), o 2021 m. birželio 1 d. bendrovė pareiškėjui papildomai pervedė 974,41 RON (apytiksliai 198 Eur) neturtinei žalai atlyginti. Pirmiau minėtame rašte taip pat nurodoma, kad 2021 m. birželio 3 d. bendrovė papildomai susiekė su pareiškėju, informuodama apie priimtą sprendimą bei jo pagrindu gražintas lėšas ir pasiūlydama ginčą išspręsti taikiai, tačiau 2021 m. birželio 10 d. pareiškėjas informavo bendrovę, kad nesutinka ginčą spręsti taikiai bendrovės pasiūlytomis sąlygomis ir nori tęsti ginčo nagrinėjimą Lietuvos banke, siekdamas iš bendrovės atgauti likusią ginčo sumą, t. y. 4 000 eurų.

Pareiškėjas nesutinka su bendrovės atsisakymu kompensuoti visus jo nuostolius dėl Antrojo mokėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad 2021 m. vasario mėnesį tapo sukčiavimo auka: pareiškėjas nurodo 2021 m. vasario 12 d. iš savo sąskaitos bendrovėje pervedęs 10 000 Eur į įmonės *ASEGO BV* banko sąskaitą už siekiamą įsigyti automobilį, kurį jis surado, naudodamasis *AutoScout24* paslaugomis. Pareiškėjas teigia, kad, atlikęs mokėjimą, bandė susisiekti su automobilio pardavėju, tačiau nesėkmingai, o paieškojęs informacijos apie

automobilį pardavusią įmonę internete, suprato, kad buvo apgautas sukčių. Pareiškėjas nurodo, kad kitą dieną iškart susisieki su bendrove per bendrovės mobiliąją pokalbių programėlę, tačiau suprato, kad bendrauja ne su gyvu žmogumi, o su automatizuota pokalbių sistema („chatbot“). Pareiškėjas teigia supratęs, kad jo galimybės atšaukti atliktą mokėjimą *ASEGO BV* naudai yra kur kas mažesnės, todėl pareikalavo bendrauti su gyvu asistentu (bendrovės darbuotoju). Pareiškėjas nurodo, kad, bendrovės darbuotojo paprašytas, iškart pateikė visus nurodytus dokumentus ir informaciją, susijusią su ginčijamais mokėjimais. Pareiškėjas teigia kreipęsis ir į gavėjo banką, šis nurodė, kad su bendrove bendraus mokėjimo įstaigoms skirtu komunikacijos kanalu ir kad lauks iš bendrovės žinių dėl tolimesnių priemonių, kurių gavėjo bankui reikėtų imtis šioje situacijoje. Apie tai pareiškėjas teigia informavęs bendrovę ir nuo to laiko nuolat domėjęsis savo pateikto prašymo atšaukti mokėjimo nurodymą statusu, tačiau automatizuotoje pokalbių programėlėje visuomet sulaukdavęs to paties atsakymo, kad bendrovei dar reikia laiko susipažinti su aplinkybėmis, kad atsakymas bus pateiktas netrukus ir pan. Kreipimesi pažymima, kad, pareiškėjui nesulaukus iš bendrovės žinių ir pateikus pretenziją, bendrovė 2021 m. kovo 24 d. el. laišku informavo pareiškėją, kad jo prašymas dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo negali būti patenkintas ir kad pareiškėjas netrukus bus oficialiai informuotas apie bendrovės sprendimą. Atsižvelgdamas į vykusio bendravimo su bendrove aplinkybes, pareiškėjas mano, kad jam nebuvo suteiktos jokios patikimos informacijos dėl jo prašymo atšaukti mokėjimo nurodymą eigos, jis net neturi įrodymų, kad bendrovė iš tiesų kreipėsi į gavėjo banką, prašydama atšaukti pareiškėjo ginčijamą mokėjimo nurodymą. Pareiškėjas mano, kad bendrovė veikė netinkamai ir neteisėtai, vykdydama jo prašymą dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo, ir būtent bendrovės veiksmai (neveikimas) lėmė tai, kad žinutė gavėjo bankui nebuvo išsiųsta laiku ir mokėjimo nurodymo nepavyko atšaukti, kai dar tai buvo galima padaryti. Pareiškėjo vertinimu, bendrovė neturi reikiamų priemonių ir neturi paskyrusi reikiamų specialistų tam, kad sukčiavimo atvejais bendrovės klientai galėtų laiku gauti tinkamą ir profesionalią pagalbą, siekdami atgauti ginčijamų mokėjimo nurodymų lėšas. Pareiškėjo teigimu, kadangi bendrovė nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad pareiškėjas atgautų jo ginčijamo mokėjimo nurodymo lėšas, būtent ji yra atsakinga už jo turėtus nuostolius, t. y. prarastas Antrojo mokėjimo lėšas (10 000 Eur), kuriuos kreipimesi pareiškėjas ir prašo rekomenduoti bendrovei jam kompensuoti.

Bendrovė nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo visa apimtimi. Paaiškinimuose dėl ginčo aplinkybių bendrovė nurodė, kad pareiškėjo inicijuotas Pirmasis mokėjimas buvo įvykdytas per kiek daugiau nei 4 valandas nuo jo pateikimo, o Antrasis mokėjimas buvo įvykdytas per mažiau nei 10 minučių nuo jo pateikimo. Bendrovė, remdamasi savo vidinės sistemos duomenimis, leidžiančiais atsekti pareiškėjo veiksmus programėlėje, pažymi, kad, prieš pridėdamas naują gavėją programėlėje ir prieš atlikdamas Pirmąjį mokėjimą naujai pridėtam gavėjui, pareiškėjas gavo ir programėlės ekrane turėjo matyti pranešimus, prašančius pareiškėją patvirtinti, kad jis iš tiesų pažįsta šį gavėją. Šiuose pranešimuose pareiškėjas taip pat informuotas, kad bendrovė negalės padėti atgauti pinigų tais atvejais, kai, mokėtoju tinkaite pateikus mokėjimo nurodymą, paaiškės, kad lėšos buvo pervestos be pagrindo. Bendrovė atkreipia dėmesį, kad, vidinės sistemos duomenimis, pareiškėjas, gavęs pranešimus, kuriuose buvo informuotas apie riziką, vis tiek aktyviais veiksmais pasirinko operaciją tęsti ir patvirtinti Pirmąjį mokėjimą. Bendrovės teigimu, ėmusis veiksmų įspėti pareiškėją apie galimas rizikas, bendrovės sistema nebeteikė papildomų pranešimų pareiškėjui, kai buvo vykdomas kitas mokėjimas tam pačiam gavėjui, įvertinus tai, kad pareiškėjas galėjo įvertinti kylančias rizikas bei pakankamai patikrinti asmenį, kuriam perveda savo lėšas. Bendrovė nurodo, kad bendrovės programėlėje su klientais bendraujantys darbuotojai apie pareiškėjo situaciją informavo atsakingą bendrovės vidaus komandą, kuri, įvertinusi visus iš pareiškėjo gautus dokumentus, 2021 m. kovo 12 d. oficialiu mokėjimo įstaigų komunikacijos kanalu išsiuntė paklausimą gavėjo bankui dėl pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos ir siekiamų susigražinti lėšų. Remdamasi teisės aktų nuostatomis ir bendrovės Paslaugų teikimo sąlygomis, bendrovė pažymi, kad negali būti laikoma atsakinga už tai, kad tinkamai įvykdė pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą pagal paties pareiškėjo nurodytus gavėjo duomenis, nes mokėjimo nurodymų po to, kai juos gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, atšaukti negalima. Bendrovė taip pat akcentavo, kad kelis kartus priminė pareiškėjui apie galimas rizikas, tačiau pareiškėjas, kurį pagal jo užimamas pareigas (advokatų kontoros partneris) galima laikyti informuotu vartotoju, nusprendė autorizuoti mokėjimą, nepaisydamas gautų pranešimų ir nesiimdamas reikalingų priemonių, kurios padėtų įvertinti, ar asmenys, kuriems perveda lėšas, iš tiesų užsiima veikla, kurios pagrindu pareiškėjas perveda jiems lėšas.

Bendrovė atkreipia dėmesį, kad, kaip nurodė pats pareiškėjas bendrovės pokalbių programėlėje, detaliau įvertinęs lėšų gavėją, jau kitą dieną po atliktų mokėjimų pareiškėjas rado informacijos, patvirtinančios, kad įmonė, kuriai pervesti pinigai, yra sukčiai. Atsižvelgdama į tai, bendrovė mano, kad pareiškėjas šiuo atveju elgėsi nepakankamai rūpestingai, dėl to ir prarado savo lėšas. Atsiliepime teigiama, kad, nors bendrovė ir neturėjo šiuo atveju teisės aktuose nustatytos pareigos teikti pavedimo atšaukimo paslaugos, ji visuomet siekia padėti savo klientams atgauti sukčiams pervestas lėšas. Todėl, bendrovės teigimu, nors ir negalima teigti, kad šiuo atveju tai būtų padėję pareiškėjui atgauti bent dalį lėšų, bendrovė įvertino, kad pagal bendrovės sau keliamus standartus užklausa gavėjo bankui dėl lėšų gražinimo galėjo būti išsiųsta anksčiau, todėl bendrovė priėmė sprendimą kompensuoti pareiškėjui dalį jo patirtų nuostolių¹ ir išmokėjo kompensaciją už pareiškėjo patirtą neturtinę žalą, laikydama tai geros valios ženklų pareiškėjo atžvilgiu. Bendrovė teigia, kad negali būti laikoma atsakinga už pareiškėjo sąmoningus veiksmus bei nerūpestingumą, pervedant lėšas, taigi, įpareigota atlyginti likusią pareiškėjo patirtą žalą, todėl, vadovaudamasi atsiliepime išdėstytais argumentais, prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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 (toliau – Taisyklės) 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.

Pareiškėjo ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti pareiškėjui bendrovėje atidarytoje pareiškėjo sąskaitoje atlikto mokėjimo (kredito pervedimo) sumą – 10 000 Eur. Pareiškėjas mano, kad būtent dėl bendrovės netinkamo, neprofesionalaus ir teisės aktų reikalavimų neatitinkančio elgesio (neveikimo) prašymas dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo gavėjo bankui nebuvo laiku išsiųstas, todėl pareiškėjo inicijuoto Antrojo mokėjimo nepavyko atšaukti ir šio mokėjimo lėšų sugražinti pareiškėjui, todėl pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei šiuos nuostolius pareiškėjui kompensuoti². Taigi, kartu atsižvelgus į tai, kad bendrovė dalį pareiškėjo keliamo reikalavimo patenkino, vertinant, ar bendrovė visa apimtimi turėtų tenkinti pareiškėjo reikalavimą, t. y. kompensuoti visą Antrojo mokėjimo sumą, būtina nustatyti bei įvertinti bendrovės veiksmų, įvykdant Antrąjį mokėjimą ir siekiant jį atšaukti, pagrįstumą ir atitiktį teisės aktų reikalavimams bei šalių susitarimo nuostatoms.

Dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje teisėtumo

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 Mokėjimų įstatymo 29 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. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjas neginčija, jog lėšų gavėjo naudai atliko autorizuotą mokėjimo operaciją, t. y. autorizavo Antrąjį mokėjimą su bendrove sutarta forma ir tvarka. Taigi ginčo tarp šalių dėl tinkamo Antrojo mokėjimo autorizavimo nėra.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 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 terminais³, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų

¹ Bendrovė nurodo, kad ši suma, t. y. apytiksliai 6 000 Eur, atitiko Pirmuoju mokėjimu pareiškėjo lėšų gavėjui pervestų lėšų sumą.

² Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nemini Pirmojo mokėjimo ir jo lėšų (nei kreipimesi į Lietuvos banką, nei susirašinėjime su bendrove (pretenzijoje) neprašo rekomenduoti bendrovei kompensuoti. Pirmojo mokėjimo įvykdymo aplinkybė Lietuvos bankui yra žinoma iš bendrovės atsiliepime dėstomų ginčo aplinkybių.

³ Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas užtikrina, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos eurais, vykdomos Lietuvos Respublikoje ir į kitas valstybes nares, suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos,

teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis⁴, teigtina, kad bendrovė savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos (Antrojo mokėjimo) atžvilgiu įvykdė tinkamai.

Dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo

Kaip minėta pirmiau, nagrinėjant ginčą nustatyta, kad pareiškėjo inicijuotas ir tinkamai įvykdytas mokėjimo nurodymas atlikti Antrąjį mokėjimą buvo paties pareiškėjo tinkamai autorizuotas. Bendrovės pateiktais duomenimis, mokėjimo nurodymas atlikti Antrąjį mokėjimą buvo įvykdytas per mažiau nei 10 minučių nuo jo pateikimo. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai nustatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Nurodytos Mokėjimų įstatymo nuostatos leidžia teigti, kad, bendrovei gavus pareiškėjo pateiktą ir tinkamai autorizuotą mokėjimo nurodymą įvykdyti Antrąjį mokėjimą, jo pareiškėjas atšaukti jau nebegalėjo, nebent tam, kaip minėta, būtų gautas jo mokėjimo paslaugų teikėjo – bendrovės, pritarimas. Taigi, gavusi pareiškėjo prašymą atšaukti pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Antrąjį mokėjimą jau po minėto mokėjimo nurodymo gavimo, bendrovė neturėjo pareigos šio pareiškėjo prašymo besąlygiškai įvykdyti, nes Mokėjimų įstatyme įtvirtintas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo

Pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti jo nuostolius, galėjusius, pareiškėjo teigimu, atsirasti dėl bendrovės veiksmų, netinkamai vykdant jo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, savo esme yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę bendrovės atžvilgiu. Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)⁵. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę⁶.

Vertinant, ar bendrovė tinkamai įvykdė pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą (grąžinti Antrojo mokėjimo lėšas), atsižvelgtina į nustatytas aplinkybes: bendrovė žinutę (prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą) gavėjo bankui išsiuntė tik 2021 m. kovo 12 d., t. y. praėjus beveik mėnesiui nuo pareiškėjo kreipimosi į bendrovę su atitinkamu prašymu ir reikiamos informacijos pateikimo bendrovei dienos. Be to, įvertinus šalių susirašinėjimo

išskyrus šio straipsnio 3 dalyje nustatytą atvejį.“

⁴ Antrasis mokėjimas buvo įvykdytas per mažiau nei 10 minučių nuo jo pateikimo.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

dokumentus ir bendrovės pareiškėjui teiktus atsakymus į jo paklausimus, teigtina, kad pareiškėjui nebuvo suteikta pakankamai išsami informacija, susijusi su jo prašymo atšaukti mokėjimo nurodymą vykdymo eiga ar bendrovės veiksmais, kurių ji ėmėsi, siekdama šį prašymą tinkamai įvykdyti. Taigi, nustatytos aplinkybės neleidžia konstatuoti, kad bendrovės veiksmai, vykdant pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, visiškai atitiko bendrovei, kaip profesionaliam verslininkui ir savo srities specialistui – finansinių paslaugų teikėjui, keliamus aukštesnius atidumo ir rūpestingumo standartus.

Kita vertus, sutiktina ir su bendrovės atsiliepime nurodyta aplinkybe, kad net jeigu bendrovė žinutę gavėjo bankui dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo būtų išsiuntusi nedelsdama (pavyzdžiui, tą pačią ar kitą dieną po pareiškėjo prašymo atšaukti mokėjimo nurodymą ir reikiamos informacijos pateikimo), nėra jokio pagrindo (įrodymų) teigti, kad šis mokėjimo nurodymas išties būtų buvęs atšauktas, o pareiškėjo ginčijamo Antrojo mokėjimo lėšos gražintos pareiškėjui. Ginčo byloje nėra duomenų, kada Antrojo mokėjimo suma buvo įskaityta į gavėjo sąskaitą ir kada šių (ar apskritai visų) lėšų gavėjo sąskaitoje nebeliko. Taigi, nenustatyta patikimų duomenų, kurie leistų pagrįstai konstatuoti, kad, bendrovei nedelsiant ėmusis veiksmų įvykdyti pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, išsiunčiant žinutę gavėjo bankui, tokie veiksmai neišvengiamai būtų lėmę pareiškėjo siekiamą rezultatą – Antrojo mokėjimo sumos gražinimą į jo sąskaitą bendrovėje. Atsižvelgtina ir į tai, kad bendrovė, įvertinusi, kad jos veiksmai, vykdant pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, galėjo nevisiškai atitikti jai, kaip finansų rinkos profesionalui, keliamus aukštesnius atidumo ir rūpestingumo standartus, siekė ginčą su pareiškėju užbaigti taikiai ir tenkino dalį pareiškėjo keliamo reikalavimo – išmokėjo 29 200,05 RON (apytiksliai 6 000 Eur, taigi, daugiau nei pusę pareiškėjo reikalaujamos kompensuoti sumos), ir papildomai išmokėjo apie 974,41 RON (apytiksliai 198 Eur) pareiškėjo patirtiems nepatogumams – neturtinei žalai atlyginti.

Pažymėtina, kad neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti⁷. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo⁸. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti⁹. Vadinas, nagrinėjamu atveju nenustačius bendrovės neteisėtų veiksmų, kaip būtinosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (žala, kaltė, priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją (Antrąjį mokėjimą) laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, o bendrovė, nors ir neturėjo pareigos gražinti pareiškėjui jo ginčijamo Antrojo mokėjimo sumos, praėjus pareiškėjo pateikto mokėjimo nurodymo atšaukimo terminui, dalį pareiškėjo nuostolių gera valia kompensavo, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui likusią Antrojo mokėjimo sumos dalį nėra jokio teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis