



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-03-03 Nr. 429-66
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. rugpjūčio 6 d. pareiškėjas su banku sudarė „MasterCard Standart“ kortelės sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sutartis), jos pagrindu pareiškėjui buvo išduota „MasterCard Standart“ kredito mokėjimo kortelė (toliau – kortelė), sutartis reglamentuoja banko ir pareiškėjo santykius tvarkant pareiškėjo kortelės sąskaitą bei nustatant mokėjimo už banko suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas tvarką. Šios sutarties neatskiriama dalis yra AB SEB banko bendrosios taisyklės (toliau – Taisyklės) ir Mokėjimo kortelių kainynas.

2021 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas, būdamas Kosta Rikoje, iš bendrovės „Payless Alajuela“ (toliau – automobilių nuomos bendrovė) nuomojosi automobilį ir, panaudodamas kortelę, nuomos bendrovei norėjo sumokėti 3 000 USD depozitą.

2021 m. gruodžio 11 d. 21 val. 36 min. atsiskaitymo vietos laiku (Lietuvos laiku 2021 m. gruodžio 12 d. 5 val. 36 min.) bankas iš automobilių nuomos bendrovės gavo pranešimą apie bandymą su kortele susietoje sąskaitoje rezervuoti 3 000 USD, tačiau bandymas nebuvo sėkmingas ir mokėjimo operacija buvo atmesta dėl nepakankamo mokėjimo operacijų limito, reikalingo tokio dydžio mokėjimo operacijai atlikti.

2021 m. gruodžio 11 d. 21 val. 38 min. atsiskaitymo vietos laiku (Lietuvos laiku 2021 m. gruodžio 12 d. 5 val. 38 min.) bankas iš automobilių nuomos bendrovės gavo pranešimą apie bandymą su kortele susietoje sąskaitoje rezervuoti 3 000 USD, tačiau bandymas nebuvo sėkmingas ir mokėjimo operacija buvo atmesta dėl nepakankamo mokėjimo operacijų limito, reikalingo tokio dydžio mokėjimo operacijai atlikti.

2021 m. gruodžio 11 d. 21 val. 42 min. atsiskaitymo vietos laiku (Lietuvos laiku 2021 m. gruodžio 12 d. 5 val. 42 min.) pareiškėjas, naudodamasis banko mobiliąja programėle, pasididino mokėjimo operacijų kortele mėnesio ir (arba) pirkimų ir mokėjimų limitą.

2021 m. gruodžio 11 d. 21 val. 43 min. atsiskaitymo vietos laiku (Lietuvos laiku 2021 m. gruodžio 12 d. 5 val. 43 min.) bankas iš automobilių nuomos bendrovės gavo pranešimą apie bandymą su kortele susietoje sąskaitoje rezervuoti 3 000 USD (toliau – ginčijama mokėjimo operacija). Ši mokėjimo operacija buvo patvirtinta, todėl bankas pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje, susietoje su kortele, rezervavo 3 000 USD sumą.

2021 m. gruodžio 16 d. bankas, gavęs pareiškėjo prašymą ir iš automobilių nuomos bendrovės negavęs ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimo, panaikino 3 000 USD rezervaciją ir lėšos pareiškėjui tapo prieinamos (minėta suma padidėjo su kortele susietos mokėjimo sąskaitos likutis).

2021 m. gruodžio 29 d. pareiškėjas interneto banke pateikė pretenziją, kurioje paaiškino visas faktines aplinkybes bei nurodė, kad dėl to, kad bankas nepagrįstai tik rezervavo, tačiau į automobilių nuomos bendrovės sąskaitą nepervedė ginčijamos mokėjimo operacijos Lėšų, pareiškėjas patyrė 209,93 USD nuostolių, nes privalėjo automobilį apdrausti visišku draudimu. Įvertinęs surinktus duomenis, bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl nesutiko atlyginti pareiškėjo nurodytų 209,93 USD nuostolių. Pareiškėjas su tokiu banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus 209,93 USD nuostolius. Pareiškėjo

teigimu, kadangi įvykio metu pareiškėjo kortelės kredito limitas buvo 4 000 Eur, o 3 000 USD suma jau buvo nuskaityta (rezervuota) ginčijamos mokėjimo operacijos metu, dėl nepakankamo kredito limito pareiškėjas nebeturėjo galimybės pakartotinai atlikti mokėjimo operacijos. Pareiškėjas nurodo nedelsdamas paskambinęs banko darbuotojams, kad lėšų rezervacija būtų panaikinta kuo greičiau, tačiau darbuotojas tik pakartojo informaciją apie esamą rezervaciją ir niekuo nepadėjo. Dėl šios priežasties pareiškėjas teigia privalėjęs sutikti su automobilių nuomos bendrovės reikalavimu papildomai apdrausti automobilį visišku draudimu, tai papildomai kainavo 209,93 USD, todėl reikalaujamas užstatas už automobilį sumažėjo iki 300 USD ir jį pareiškėjas galėjo sumokėti turima kortele. Pareiškėjas nurodo, kad būtent dėl banko veiksmų – 3 000 USD suma buvo tik rezervuota, bet nepervesta automobilių nuomos bendrovei, pareiškėjas turėjo papildomų išlaidų.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigia iš mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ gavęs patvirtinimą, kad lėšos pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje buvo rezervuotos pagrįstai. Bankas informavo, kad „mokėjimo kortelių operacijų aptarnavime dalyvauja keletas mokėjimo paslaugų teikėjų, teikiančių mokėjimo kortelių išleidimo ir / ar aptarnavimo paslaugas, pvz., mokėjimo kortelės išleidėjas, mokėjimo kortelių aptarnavimo per kortelių terminalus paslaugas teikiantis paslaugų teikėjas, todėl galimų sutrikimų galėjo atsitikti bet kuriame operacijos apdorojimo etape. Banko turimi duomenys parodo, kad bankas, kaip mokėjimo kortelės išleidėjas, savo pareigas atliko tinkamai, lėšų rezervavimo operacija buvo užfiksuota ir įvykdyta tinkamai, jos nepaveikė techniniai trukdžiai ir kiti banko paslaugos trūkumai.“

Bankas tvirtina visus veiksmus atlikęs pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas: gavęs pareiškėjo prašymą, tačiau iš automobilių nuomos bendrovės negavęs mokėjimo operacijos patvirtinimo, panaikino lėšų rezervaciją ir lėšos tapo prieinamos pareiškėjui. Bankas teigia įvykdęs visas savo pareigas, pareiškėjo prašymu laiku rezervavo lėšas, tačiau vėliau, negavęs patvirtinimo, jas gražino į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nesutinka su pareiškėjo teiginiais, kad būtent dėl banko kaltės pareiškėjas patyrė papildomų nuostolių.

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 vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti pareiškėjo patirtus 209,93 USD nuostolius pagrįstumo.

Pabrėžtina, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti nuostolius, galėjusius, pareiškėjo teigimu, atsirasti dėl banko veiksmų, t. y. netinkamai pareiškėjo atsiskaitomojoje sąskaitoje rezervavus lėšas, savo esme yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę banko 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)¹. 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 galimybę².

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas mokėjimo operacijas inicijavo norėdamas atsiskaityti su automobilių nuomos bendrove už automobilio nuomos

¹ 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.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktą.

paslaugas, t. y. siekė automobilių nuomos bendrovei palikti užstatą už nuomojamą automobilį, tačiau, nors lėšos pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje buvo rezervuotos, jos automobilių nuomos bendrovės nepasiekė. Pareiškėjas dėl kredito kortelės limito dydžio (4 000 Eur) nebeturėjo galimybės po ginčijamos mokėjimo operacijos atlikti pakartotinės, todėl privalėjo papildomai užsisakyti visišką automobilio draudimą, kurio kaina siekė 209,93 USD. Dėl šios priežasties pareiškėjas mano, kad bankas dėl savo netinkamai atliktų veiksmų privalo pareiškėjui atlyginti jo papildomai patirtus nuostolius. Nesutikdamas su tokiu pareiškėjo reikalavimu, bankas teigia tinkamai, t. y. pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas, atlikęs visus veiksmus, todėl jam nekyla pareiga padengti pareiškėjo patirtų nuostolių.

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 (toliau – Mokėjimų įstatymas). Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti duodamas per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. Mokėjimo operacija gali būti autorizuota iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 2 dalyje yra reglamentuota, kad jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota.

Taisyklių 2 priedo 11 skyriuje, kuriame yra pateikiama informacija apie tai, kokias operacijas pareiškėjas gali atlikti ir kokias paslaugas gali gauti naudodamasis mokėjimo kortele, kokiu būdu gali duoti sutikimą atlikti mokėjimo operaciją kortele ir kokias mokėjimo operacijas bankas laiko autorizuotomis, yra nurodyta, kad pareiškėjas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei operaciją patvirtina įvesdamas PIN kodą.

Pareiškėjas nei bankui pateiktoje pretenzijoje, nei kreipimesi į Lietuvos banką neneigia, kad bandė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, skirtą automobilių nuomos bendrovei, ir davė sutikimą iš jo sąskaitos nurašyti 3 000 USD. Be to, bankas iš savo sistemos pateikė autorizavimo istorijos lentelę, kurioje yra užfiksuota, kad pareiškėjas 2021 m. gruodžio 11 d. 21 val. 43 min. 18 sek. inicijavo 3 000 USD lėšų pervedimo mokėjimo operaciją į automobilių nuomos bendrovės sąskaitą. Iš pateiktų duomenų matyti, kad yra užfiksuotas paslaugos įvedimo kodas, padedantis nustatyti, kaip buvo autorizuotas mokėjimas. Autorizavimo lentelėje yra nurodytas kodas „00“, kuris tiek pagal banko paaiškinimus, tiek pagal lentelėje pateikiamus nurodymus reiškia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta sėkmingai. Lietuvos banko vertinimu, šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad 2021 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas, naudodamasis kortele, davė sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymą, todėl bankas pagrįstai pareiškėjo sąskaitoje, susietoje su kortele, rezervavo 3 000 USD sumą.

Taisyklių 2 priedo 12 skyriuje nurodyta, kad „jeigu esate mokėjimo kortelės turėtojas ir davėte sutikimą atsiskaityti mokėjimo kortele, pirmiausia lėšas rezervuojame su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje. Mes atšaukiame lėšų rezervavimą su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje, jei per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nuo lėšų rezervavimo datos iš lėšų gavėjo negauname patvirtinimo apie atsiskaitymą mokėjimo kortele.“

Iš Lietuvos bankui pateikto pareiškėjo banko sąskaitos išrašo matyti, kad pareiškėjo duoto sutikimo pagrindu bankas tik rezervavo 3 000 USD sumą, tačiau lėšų nenurašė. Gavęs pareiškėjo 2021 m. gruodžio 16 d. prašymą, vadovaudamasis šalių sudarytos sutarties nuostatomis ir iš lėšų gavėjo banko nesulaukęs patvirtinimo apie ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą ir lėšų nurašymą, bankas panaikino lėšų rezervaciją. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas, atlikdamas ginčijamą mokėjimo operaciją, davė sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymą, o bankas, vadovaudamasis tiek šalių sudarytos sutarties nuostatomis, tiek „Mastercard International“ organizacijos pateikta informacija, turėjo pagrįstą pagrindą pareiškėjo sąskaitoje rezervuoti 3 000 USD sumą, tačiau, negavęs lėšų gavėjo banko patvirtinimo, rezervaciją pašalinti. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad bankas laikėsi tiek teisės aktuose, tiek šalių sudarytoje sutartyje nustatytų reikalavimų, todėl pareiškėjo teiginiai, kad nuostoliai buvo patirti būtent dėl banko netinkamai atliktų veiksmų, laikytini nepagrįstais.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nagrinėjant šį ginčą nebuvo vertinti lėšų gavėjo banko ir kitų susijusių subjektų veiksmai bei jų galimas neteisėtumas ginčijamos mokėjimo operacijos

atveju, nes ginčas yra nagrinėjamas tik pagal pareiškėjo bankui keliamus reikalavimus.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti³. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo⁴. 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 nepasisakyti⁵. Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko 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 banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamą mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo nuostolių dėl nepagrįstai rezervuotų, tačiau į automobilių nuomos bendrovės sąskaitą nepervestų lėšų nėra 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 po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.