



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-06-15 Nr. 429-235
Vilnius

Lietuvos bankas 2022 m. kovo 17 d. gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti pareiškėjos ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. lapkričio 11 d. bendrovė ir pareiškėja sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. *duomenys neskelbimi* (toliau – sąskaita).

2020 m. lapkričio 27 d. pareiškėja iš sąskaitos atliko 3 mokėjimo operacijas, kurių pagrindu iš jos sąskaitos buvo nurašyti 2 000 Didžiosios Britanijos svoro sterlingų (toliau – mokėjimo operacija Nr. 1), 5 000 Didžiosios Britanijos svoro sterlingų (toliau – mokėjimo operacija Nr. 2) ir 4 200 Didžiosios Britanijos svoro sterlingų (toliau – mokėjimo operacija Nr. 3) ir iš karto pervesti į nežinomo gavėjo mokėjimo sąskaitą, esančią *Advanced Payments Solutions Limited*, naudojančioje prekės ženklą „Cashplus Bank“ (toliau – gavėjo bankas).

Tą pačią dieną (kai buvo įvykdytos visos trys mokėjimo operacijos) pareiškėja kreipėsi į bendrovę, informuodama, kad šias mokėjimo operacijas atliko dėl trečiųjų asmenų jos atžvilgiu įvykdytų sukčiavimo veiksmų, ir prašydama grąžinti šių mokėjimo operacijų sumas. Laikotarpiu nuo 2020 m. lapkričio 27 d. iki lapkričio 30 d. bendraudama su bendrove, pareiškėja paaiškino, kad 2020 m. lapkričio 26 d. į savo telefoną gavo balso pranešimą iš trečiojo asmens, prisistačiusio Jos Didenybės pajamų ir muitų (angl. *Her Majesty's Revenue and Customs*) įstaigos (toliau – HMRC įstaiga) atstovu, su prašymu kuo skubiau su juo susiekti. 2020 m. lapkričio 27 d. pareiškėja paskambino balso pranešime nurodytu telefono numeriu ir buvo informuota, kad yra neva skolinga HMRC įstaigai, jei nenori būti suimta ir (ar) kad jos atžvilgiu būtų pradėtos teisminės procedūros, turi nedelsdama sumokėti susidariusį įsiskolinimą. Pabendravusi su keliais skirtingais HMRC įstaigos atstovais prisistačiusiais asmenimis, pareiškėja patikėjo šių asmenų jai pateikta informacija ir atliko mokėjimo operacijas į HMRC atstovais prisistačiusių asmenų nurodytą mokėjimo sąskaitą. Bendrovės paprašyta paaiškinti, kodėl, atlikdama mokėjimo operacijas, save įvardijo kaip lėšų gavėją ir mokėjimo sąskaitos, į kurią pervedamos lėšos, savininę, pareiškėja nurodė, kad to paprašė HMRC atstovais prisistatę asmenys. Kai buvo įvykdytos visos trys mokėjimo operacijos, pareiškėja papildomai susiekė su HMRC oficialiais atstovais ir tada suprato, kad tapo telefoninių sukčių auka.

Įvertinusi pareiškėjos pateiktą ir bendrovės turimą informaciją apie mokėjimo operacijų atlikimo aplinkybes, įskaitant tai, kad mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos, bendrovė 2020 m. gruodžio 4 d. informavo pareiškėją, kad savo lėšomis mokėjimo operacijų sumų pareiškėjai nekompensuos, tačiau susisiekė su gavėjo banku dėl galimybės atšaukti šias mokėjimo operacijas ir atskirai informuos pareiškėją, jei pavyktų atgauti šių mokėjimo operacijų sumas.

2020 m. gruodžio 14 d. gavėjo bankas informavo bendrovę, kad gavėjo mokėjimo sąskaitoje nėra lėšų, todėl galimybės grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumų nėra.

2021 m. kovo 18 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę pakartotinai. Kreipimesi nurodė, kad laiko mokėjimo operacijas neautorizuotomis, nes tada, kai jas atliko, nežinojo, kad jas atlieka telefoniniams sukčiams. Pareiškėjos vertinimu, bendrovė neįrodė pareiškėjos veiksmuose buvus didelio neatsargumo, kuriam esant pareiškėjai tektų dėl mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, požymių, taip pat nesiėmė tinkamų priemonių apsaugoti pareiškėją nuo galimo sukčiavimo,

įskaitant tai, kad neįspėjo pareiškėjos apie galimą sukčiavimo riziką ir neužkardė mokėjimo operacijų atlikimo, todėl, pareiškėjos nuomone, bendrovė turi kompensuoti jai mokėjimo operacijų sumas.

2021 m. kovo 31 d. atsakyme į pareiškėjos pakartotinį kreipimąsi bendrovė informavo pareiškėją, kad savo sprendimo nekeis ir mokėjimo operacijų sumų, atsižvelgdama į tai, kad jos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos, nekompensuos. 2021 m. balandžio 27 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę, nurodydama, kad negavo bendrovės atsakymo į 2021 m. kovo 18 d. skundą, todėl bendrovė 2022 m. balandžio 28 d. pakartotinai persiuntė pareiškėjai savo 2021 m. kovo 31 d. atsakymą.

Nesutikdama su bendrovės atsakymu, pareiškėja 2021 m. birželio 4 d. kreipėsi į Jungtinėje Karalystėje veikiančią Finansų ombudsmeno tarnybą (angl. *Financial Ombudsman Service*) (toliau – FOS). 2021 m. gruodžio 3 d. gavusi FOS paklausimą dėl FOS gauto pareiškėjos kreipimosi, bendrovė tą pačią dieną informavo FOS, kad pareiškėjos prašomas išnagrinėti ginčas pagal juridiskciją turėtų būti perduotas Lietuvos bankui. Bendrovė taip pat informavo FOS, kad bendrovė jau anksčiau buvo informavusi pareiškėją, kad, nesutikdama su bendrovės jai pateiktu atsakymu, pareiškėja turi teisę kreiptis į Lietuvos banką. Nepaisydama to, bendrovė pakartotinai įvertino FOS jai persiųstame pareiškėjos kreipimesi nurodytas aplinkybes ir 2021 m. gruodžio 24 d. priėmė sprendimą geranoriškai kompensuoti pareiškėjai mokėjimo operacijos Nr. 3 sumą eurais (iš viso grąžinta 4 977,47 euro) ir išmokėti pareiškėjai papildomą 385,85 Didžiosios Britanijos svarų sterlingų kompensaciją. Nurodytos sumos į pareiškėjos sąskaitą buvo pervestos 2021 m. gruodžio 24 d., o pareiškėja apie tai informuota 2021 m. gruodžio 27 d.

Pareiškėja nesutiko su bendrovės sprendimu kompensuoti tik vienos iš trijų atliktų mokėjimo operacijų sumą, todėl kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjos kreipimosi pagrindu 2022 m. kovo 24 d. Lietuvos banke pradėta tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusio ginčo (kreipimosi dalis, susijusi su pareiškėjos bendrovei keliamu reikalavimu kompensuoti jai mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos) sumas) nagrinėjimo procedūra.

Kreipimesi pareiškėja teigė, kad bendrovė netaikė reikiamų sukčiavimo prevencijos priemonių, kurios būtų galėjusios įspėti ir (ar) apsaugoti pareiškėją nuo galimų sukčiavimo rizikų ir (ar) sustabdyti jos inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą. Pareiškėja taip pat teigė, kad bendrovė neįrodė, kad, atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėja elgėsi itin neatsargiai. Atsižvelgdama į pirmiau nurodytas aplinkybes, pareiškėja prašo Lietuvos banko rekomenduoti bendrovei kompensuoti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

Savo atsiliepime bendrovė paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas. Bendrovė nesutiko su pareiškėjos teiginiu, kad, prieš pareiškėjai inicijuojant ginčijamas mokėjimo operacijas, bendrovė nesiėmė jokių priemonių įspėti ją apie galimas rizikas, susijusias su sukčiavimu ir lėšų praradimu. Priešingai, bendrovė pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad bendrovės programėlėje pareiškėjai buvo rodomi įspėjimai apie galimas rizikas atliekant mokėjimus naujiems, galimai nežinomiems gavėjams. Be to, iki atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, bendrovės automatinė sistema buvo atmetusi pareiškėjos prieš tai inicijuotus analogiškus mokėjimus. Atmetus minėtus mokėjimus, pareiškėja mobiliojoje programėlėje buvo informuota, kad inicijuoti mokėjimai galimai rizikingi, todėl buvo bendrovės atmesti, siekiant apsaugoti pareiškėjos interesus. Minėtame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad, jeigu pareiškėja pageidauja, ji gali atlikti analogiškus mokėjimus dar kartą ir tokie mokėjimai bendrovės nebus atmesti, tačiau, vėliau paaiškėjus, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėja rizikuoja prarasti savo lėšas. Nepaisydama minėtų įspėjimų, pareiškėja pakartotinai atliko tuos pačius mokėjimus, t. y. ginčijamas mokėjimo operacijas, juos, kaip minėta pirmiau, bendrovė iš karto įvykdė.

Bendrovė teigė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas vykdė laikydamasi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalies ir 50 straipsnio 5 dalies reikalavimų bei 46 straipsnyje nustatytų mokėjimo nurodymų vykdymo terminų. Pasisakydama dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių, susijusių su ginčijamų mokėjimo operacijų neatšaukimu, bendrovė atkreipė dėmesį, kad Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, o Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti vykdyti pateikto mokėjimo nurodymo, kai įvykdytos visos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudarytoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos. Atsižvelgdama į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos, bendrovė teigė neturėjusi įstatyme nustatyto

arba sutartinio pagrindo atsisakyti vykdyti pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas. Nepaisydama to, bendrovė teigia dėjusi pastangas padėti pareiškėjai atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir kreipėsi į gavėjo banką, tačiau atgauti šių sumų nepavyko.

Atsižvelgdama į pirmiau išdėstytą informaciją, bendrovė prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, kurių bendra vertė siekia 7 000 Didžiosios Britanijos svoro sterlingų.

Iš ginčo šalių pateiktos informacijos ir dokumentų matyti, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėja pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas savo sąskaitoje. Nors paskesniuose kreipimuose į bendrovę, taip pat savo kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja tam tikrais atvejais pavadina ginčijamas mokėjimo operacijas neautorizuotomis, remdamasi tuo, kad jas atlikdama nežinojusi, kad buvo apgauta trečiųjų asmenų, nei bendrovei, nei Lietuvos bankui neneigia, kad pati jungėsi prie savo sąskaitos ir joje atliko šias mokėjimo operacijas, t. y. šalių sutartais būdais pati pateikė bendrovei atitinkamus mokėjimo nurodymus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo (toliau – mokėjimo nurodymai) ir pati davė savo sutikimą juos vykdyti. Minėtos aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, rodo, kad pareiškėja klaidingai suvokia mokėjimo operacijų autorizavimo sampratą, nepagrįstai autorizavimą siedama su vėliau paaiškėjusiomis nepageidautinomis ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo pasekmėmis, o ne su ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo metu jos pačios sąmoningai ir kryptingai atliktais veiksmais, kurie šalių sutartiniuose santykiuose reiškė ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimą. Atsižvelgdamas į tai, kad aplinkybių, kurios keltų abejonių dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo, ginčo byloje nebuvo nustatyta, bei į tai, kad pareiškėja neginčia to fakto, kad pati atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, Lietuvos bankas daro išvadą, kad tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimas sprendime nebus plačiau analizuojamas, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Kaip minėta pirmiau, nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bendrovei yra kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Pareiškėjos teigimu, bendrovė turėjo imtis priemonių apsaugoti pareiškėją nuo gavėjo sukčiavimo ir atsisakyti vykdyti pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir (ar) sustabdyti ir (ar) atšaukti jų vykdymą, o to nepadariusi – turi kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Bendrovė teigia, kad neturėjo teisinio pagrindo atsisakyti vykdyti tinkamai autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų, jas įvykdė laikydamosi pareiškėjos pateiktuose mokėjimo nurodymuose bei bendrovei taikomuose teisės aktuose ir Sutartyje nustatytų sąlygų, todėl neturi pareigos kompensuoti pareiškėjai jų sumų. Bendrovė taip pat pabrėžė, kad priešingai, nei nurodo pareiškėja, bendrovė iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, o vėliau bandė padėti pareiškėjai atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

Šalių ginčas kilo iš jas siejančių mokėjimo paslaugų teikimo santykių. 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 Įstatymas.

Nors pareiškėja teigia, kad bendrovė nesiėmė priemonių apsaugoti pareiškėją nuo galimų

sukčiavimo rizikų, iš bendrovės Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad buvo priešingai. Prieš pareiškėjai atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, bendrovės programėlėje jai buvo ne tik siūsti įspėjimai apie galimas sukčiavimo rizikas, bet ir faktiškai atmesti pareiškėjos inicijuoti pirminiai mokėjimai, kurie buvo analogiškai vėliau pareiškėjos pakartotinai inicijuotoms ginčijamos mokėjimo operacijoms (pareiškėjai siūsto pranešimo tekstas anglų kalba: „*Our systems have identified your transaction as highly suspicious. We declined it to protect you. If you decide to make the payment anyway, you can, and we won't decline it. As we have warned you this transaction is highly suspicious and not to make this payment, if the person you pay turns out to be a fraudster, you may lose all your money and never get it back. You can learn more about how to assess this payment and protect yourself from this link: Take Five - To Stop Fraud | To Stop Fraud.*“). Kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nepaisė gautų įspėjimų ir po to, kai bendrovė atmetė jos inicijuotus pirminius mokėjimus, pakartotinai inicijavo analogiškas mokėjimo operacijas, t. y. ginčijamas mokėjimo operacijas. Įvertinus tai, kad pareiškėja buvo įspėta apie galimas rizikas bei informuota, kad atliekami pakartotiniai mokėjimai nebus stabdomi, darytina išvada, kad galimos rizikos, dėl kurių ji buvo įspėta, pareiškėjai tuo metu buvo priimtinos ir ji aktyviais veiksmais siekė ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo.

Vertinant pareiškėjos argumentus, kad bendrovė turėjo nevykdyti pareiškėjos inicijuotų ir tinkamai autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų, visų pirma pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Duomenų, kurie leistų teigti, kad pareiškėjos inicijuoti mokėjimo nurodymai buvo pateikti, pažeidžiant Sutarties, Mokėjimų įstatymo ir (ar) kitus teisės aktus, nenustatyta.

Atkreiptinas dėmesys, kad mokėjimo nurodymuose pareiškėja buvo nurodžiusi, kad lėšų gavėja yra ji pati, taip leisdamą bendrovei suprasti, kad mokėjimo nurodymuose nurodyta lėšų gavėjo mokėjimo sąskaita galimai priklauso jai. Duomenų, kurie leistų teigti, kad bendrovė, priimdama vykdyti pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus ir (arba) juos vykdydama, galėjo (turėjo) suprasti, kad mokėjimo nurodymuose pareiškėja pateikė tikrovės neatitinkančią informaciją apie lėšų gavėją, nenustatyta. Nepaisant to, paminėta aplinkybė nagrinėjamu atveju esminės reikšmės, vertinant, ar bendrovė pagrįstai priėmė vykdyti šiuos mokėjimo nurodymus ir juos įvykdė, Lietuvos banko nuomone, neturi. Mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų, įskaitant lėšų gavėjo duomenis. Priešingai, pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalis, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėtojui tik už mokėjimo operacijos vykdymą pagal mokėtojo nurodytą lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį. Taigi, už mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pateiktame mokėjimo nurodyme nurodytų duomenų teisingumą visų pirma atsako tokį mokėjimo nurodymą pateikęs mokėjimo paslaugų vartotojas, o ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje, reglamentuojančiame mokėjimo į mokėjimo sąskaitas operacijų vykdymo terminus. Iš turimų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdė pagal juose pareiškėjos nurodytą gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį (unikalus identifikatorius). Tai, kad mokėjimo nurodymai buvo tinkamai įvykdyti, liudija ir šalių pateikta informacija, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumos buvo pervestos gavėjo bankui, o šis jas įskaitė į gavėjo mokėjimo sąskaitą.

Pareiškėjos teigimu, bendrovė nesiėmė pakankamų veiksmų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos būtų atšauktos ir jų sumos būtų sugražintos pareiškėjai. Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali

atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Kaip matyti iš byloje pateiktų duomenų, pareiškėja kreipėsi į bendrovę dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo jau po to, kai ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos ir jų sumos buvo pervestos gavėjo bankui, t. y. suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, po kurio atšaukti mokėjimo nurodymo nėra galimybės, nebent yra to paties straipsnio 4 dalyje nurodytos aplinkybės, t. y. jei dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir, kai taikoma, yra gautas lėšų gavėjo sutikimas. Bendrovė pateikė informaciją, kad, gavusi pareiškėjos prašymą atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas, kreipėsi į gavėjo banką dėl šių mokėjimo operacijų sumų sugražinimo, tačiau gavo atsakymą, kad gavėjo sąskaitose lėšų nebėra. Gavėjo banko nurodyta bendrovei informacija, Lietuvos banko vertinimu, laikytina Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodyto būtino lėšų gavėjo sutikimo negavimu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bendrovė, nors ir sudarė pareiškėjai papildomą galimybę mėginti atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis), ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas buvo negalimas dėl ne nuo bendrovės priklausančių priežasčių, o dėl to, kad nebuvo gautas Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodytas gavėjo sutikimas.

Bendrovei keliamą reikalavimą kompensuoti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas pareiškėja taip pat grindžia tuo, kad bendrovė neįrodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo. Lietuvos banko nuomone, šios aplinkybės įrodinėjimas nagrinėjamu atveju neturi esminės reikšmės, vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą. Mokėtojo didelis neatsargumas, kaip aplinkybė, turinti (galinti turėti) esminę įtakos, vertinant, kuriai iš ginčo šalių (mokėtojui ar mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui) konkrečiu atveju tenka nuostoliai dėl atliktų mokėjimo operacijų, yra aktuali tik neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju. Kaip minėta pirmiau, nė viena iš ginčo šalių neginčija to, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko pati pareiškėja, todėl ginčijamos mokėjimo operacijos yra laikytinos autorizuotomis. Autorizuotų mokėjimo operacijų atveju, nesvarbu, ar mokėtojo veiksmuose galėjo būti didelio neatsargumo požymių, ar ne, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos atlyginti mokėtojui dėl tokių atliktų mokėjimo operacijų patirtų nuostolių. Dėl minėtos priežasties šiame sprendime dėl pareiškėjos veiksmuose buvusių (galėjusių būti) didelio neatsargumo požymių plačiau nepasisakoma ir šios aplinkybės atskirai nebuvo vertinamos.

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar buvo pažeisti teisės aktų reikalavimai, ir remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Ginčo byloje nėra pateikta duomenų, kurių pagrindu būtų galima vertinti, kad bendrovė, priimdama vykdyti pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir (ar) jas vykdydama, pažeidė Mokėjimų įstatymo ir (ar) kitų finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) kad pareiškėja būtų dėl nustatytų tokio pobūdžio pažeidimų patyrė prašomus kompensuoti nuostolius.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai priėmė vykdyti pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, nepagrįstai ir (ar) netinkamai jas įvykdė ir (ar) nepagrįstai pareiškėjos prašymu jų neatšaukė, nenustatyta. Atsižvelgiant į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos, bei į tai, kad duomenų, kurie leistų teigti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos galėjo būti atliktos dėl bendrovei teisės aktuose nustatytų pareigų netinkamo vykdymo ir (ar) nevykdymo, nenustatyta, pagrindo teigti, kad bendrovei kyla pareiga kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, taip pat nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas bendrovei kompensuoti jai šių mokėjimo operacijų sumas yra 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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis