



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. vasario 23 d. pareiškėja susisiekė su banku per mobiliąją pokalbių programėlę ir nurodė, kad tapo sukčių auka: pareiškėja nurodė 2022 m. vasario 23 d. ryte 8 val. 45 min. sulaukusi telefoninio skambučio iš Jos Didenybės Pajamų ir Muitų tarnybos (angl. *Her Majesty's Revenue and Customs* (HMRC)). Pokalbio metu pareiškėja, jos teigimu, buvo informuota, kad jos atžvilgiu pradėtas mokestinio sukčiavimo tyrimas dėl to, kad pareiškėja nėra užsiregistravusi HMRC po to, kai persikėlė gyventi į Škotiją. Pareiškėja buvo informuota, kad jos vardu yra pateikti penki kaltinimai ir ji turi sumokėti 497,00 GBP tam, kad jos atžvilgiu būtų panaikintos baudos, o jei baudos nebus sumokėtos, ji gali gauti ir daugiau baudų. Pareiškėja taip pat buvo informuota, kad minėta suma jai bus gražinta, o baudos nesumokėjimas lemtų antstolio įsikišimą ir policija galėtų jos atžvilgiu išduoti arešto orderį. Skambinantysis nurodė pareiškėjai banko programėlėje kaip naują lėšų gavėją (angl. *payee*) pridėti MOJ FD (angl. *Ministry of Justice Financial Department*), banko kodas (angl. *sort code*) 04-00-75, sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuriam pareiškėja 2022 m. vasario 23 d. 9 val. 13 min. nurodė pervedusi 497,00 GBP iš savo sąskaitos banke. Po to pareiškėjai buvo paaiškinta, kad telefono linija, kuria vyko pokalbis, buvo susieta su skambinančiojo kolegomis iš Centrinio baudžiamojo teismo (angl. *Central Criminal Court*), kurie neva netikėjo, kad pareiškėja nežinojo, jog turi prievolę registruotis HMRC, ir manė, kad ji nėra iki galo atvira su valstybės tarnautojais. Tuomet skambinantysis peradresavo skambutį moteriai, kuri sakėsi esanti iš Centrinio baudžiamojo teismo ir nurodė, kad pareiškėja dar turi sumokėti 700,00 GBP tam, kad jos byla būtų nagrinėjama. Minėta suma buvo pervesta 2022 m. vasario 23 d. 9 val. 30 min. į jau minėto MOJ FD lėšų gavėjo sąskaitą. Pareiškėja į minėto lėšų gavėjo sąskaitą taip pat pervedė šias sumas: 2022 m. vasario 23 d. 9 val. 48 min. buvo pervesta 950 GBP į lėšų gavėjo MOJ FD sąskaitą tam, kad pareiškėjos pasas būtų pašalintas iš „Juodojo sąrašo“ (angl. *Blacklist*); 2022 m. vasario 23 d. 10 val. 03 min. buvo pervesti 999 GBP į lėšų gavėjo MOJ FD sąskaitą tam, kad pareiškėja būtų užregistruota HMRC; 2022 m. vasario 23 d. 10 val. 15 min. buvo pervesti 60 GBP į lėšų gavėjo MOJ FD sąskaitą kaip pareiškėjos adreso keitimo mokestis; 2022 m. vasario 23 d. 11 val. 30 min. buvo pervesta 300,01 EUR (tai atitinka 250 GBP) į lėšų gavėjo MOJ FD sąskaitą tam, kad pareiškėjai būtų išduotas Neprieštaravimų sertifikatas (angl. *No Objection Certificate*); 2022 m. vasario 23 d. 12 val. 15 min. pervesti dar 203,80 Eur (tai atitinka 170 GBP) į lėšų gavėjo MOJ FD sąskaitą tam, kad pareiškėjai būtų išduotas Neprieštaravimų sertifikatas (angl. *No Objection Certificate*) (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos). Po paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja teigia buvusi ir toliau spaudžiama pasiskolinti lėšų iš artimųjų ir atlikti kitas lėšų pervedimo operacijas. Tai pareiškėjai, jos teigimu, sukėlė įtarimų ir ji nutraukė pokalbį, o 13 val. 25 min. ji susisiekė su banku per mobiliąją pokalbių programėlę, siekdama pranešti, kad tapo sukčiavimo auka. Pareiškėja banko

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

paprašė, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos būtų užblokuotos.

2022 m. vasario 25 d. bankas per mobiliąją pokalbių programėlę informavo pareiškėją, kad priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų sumų. Pareiškėjai buvo paaiškinta, kad šis sprendimas buvo priimtas remiantis atliktu tyrimu bei duomenimis, kad pareiškėja buvo įspėta prieš jai atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jos nuostolių dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų. Pareiškėjos vertinimu, ji neturėtų patirti nuostolių dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, nes jas atlikdama nežinojo, kad bendrauja su telefoniniais sukčiais ir būtent jiems atlieka šias mokėjimo operacijas. Dėl to bankas, nesiėmęs reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo trečiųjų asmenų sukčiavimo ir (ar) įspėtų pareiškėją apie su sukčiavimu susijusias rizikas, taip pat laiku sustabdytų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą, turi kompensuoti pareiškėjai jų sumas.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė pagrįstai priėmęs vykdyti ir įvykdęs ginčijamas mokėjimo operacijas, nes jos buvo autorizuotos pačios pareiškėjos (įrodymai, patvirtinantys ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimą, pateikti). Banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos laikantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies ir 50 straipsnio nuostatų. Atsižvelgdamas į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos, bankas teigė neturėjęs įstatyme nustatyto ir (arba) sutartinio pagrindo atsisakyti vykdyti pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių, susijusių su ginčijamų mokėjimo operacijų neatšaukimu, bankas atkreipė dėmesį į Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatą, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, ir į šio įstatymo 43 straipsnio 3 dalies nuostatą, 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. Nepaisydamas to, kad Mokėjimų įstatymas neįpareigoja sudaryti pareiškėjai galimybę atšaukti ginčijamų mokėjimo operacijų po to, kai sueina šio įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytas terminas, bankas, siekdamas padėti pareiškėjai atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, kreipėsi į galutinių ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl galimybės grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, tačiau jų atgauti nepavyko.

Bankas nesutiko ir su pareiškėjos teiginiu, kad nagrinėjamu atveju jis nesiėmė priemonių, galėjusių apsaugoti pareiškėją nuo galimų sukčiavimo rizikų. Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad iki ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo ir jų atlikimo metu banko programėlėje pareiškėjai buvo teikti įspėjimai apie galimas rizikas atliekant mokėjimus naujiems ir (ar) galimai nežinomiems gavėjams. Nepaisydama minėtų įspėjimų, pareiškėja pakartotinai atliko paskesnius mokėjimus gavėjams, t. y. ginčijamas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgdamas į išdėstytą informaciją ir argumentus, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Vadovaujantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, šalių ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių bendra vertė 4 167 GBP, sumas. Iš šalių pateiktos informacijos ir dokumentų matyti, jog tarp jų nėra ginčo dėl to, kad pareiškėja pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas savo sąskaitoje. Nors vėlesniuose kreipimuose į banką, taip pat kreipdamasi į Lietuvos banką pareiškėja ginčija banko įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau savo poziciją iš esmės grindžia tuo, kad

atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas nežinojo, kad buvo apgauta trečiųjų asmenų, tačiau neneigia, kad pati jungėsi prie savo sąskaitos banke ir šioje sąskaitoje atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. šalių sutartais būdais pati pateikė bankui atitinkamus mokėjimo nurodymus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo (toliau – mokėjimo nurodymai) ir pati davė savo sutikimą juos vykdyti. Šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, rodo, kad tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Dėl to ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimas sprendime nebus plačiau analizuojamas, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Kaip minėta, pareiškėja kelia reikalavimą bankui kompensuoti jai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Pareiškėjos teigimu, bankas turėjo imtis priemonių apsaugoti pareiškėją nuo gavėjų sukčiavimo ir atsisakyti vykdyti jos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, o to nepadaręs – turi kompensuoti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Bankas teigia, kad neturėjo teisinio pagrindo atsisakyti vykdyti tinkamai autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų, jas įvykdė laikydamasis pareiškėjos pateiktuose mokėjimo nurodymuose, bankui taikomuose teisės aktuose ir su pareiškėja sudarytoje bendrojoje sutartyje (toliau – Sutartis) nustatytų sąlygų, todėl neprivalo kompensuoti jų sumų. Bankas pabrėžė, kad, priešingai, negu nurodė pareiškėja, jis ne kartą įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, o vėliau bandė padėti atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

Taigi, šalių ginčas kilo iš pareiškėją ir banką 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 Mokėjimų įstatymas. Nors pareiškėja teigė, kad bankas nesiėmė apsaugos nuo galimų sukčiavimo rizikų priemonių, tačiau byloje surinkti duomenys patvirtino, jog bankas dėjo pastangas, kad pareiškėja būtų tinkamai informuota apie galimas sukčiavimo rizikas ir priemones, kurių turėtų imtis, kad nuo jų apsisaugotų. Pirma, Sutarties 14 punkte („Atidžiai įveskite asmens, kuriam norite sumokėti, duomenis“) nurodyta: „įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors paprašytų atlikti mokėjimą, bet jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugrąžinti šių pinigų jums.“ Panašios nuostatos įtvirtintos ir Sutarties 15 punkte („Kas nutiks, jei mokėjimas buvo išsiųstas ne į tą sąskaitą, apskritai nebuvo išsiųstas arba buvo atidėtas“), t. y. nurodyta, kad: „visada įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam mokate. Jei kas nors kreipiasi į jus ir prašo atlikti mokėjimą, bet nesate tikri, kas jie yra ir už ką mokama, galite tapti sukčių auka“, „jei nesate tikri, kad asmuo yra tuo, kuo sako esąs, galite sumokėti netinkamam asmeniui ir prarasti pinigus.“ Sutarties 5 punkte („Kaip gausiu informaciją apie mokėjimus į savo sąskaitą ir iš jos?“) nurodyta, kad: „informuosime apie su jūsų sąskaita susijusį sukčiavimą ar įtariamą sukčiavimą. Taip pat šiuo būdu jus informuosime ir apie saugumo grėsmes jūsų sąskaitai. Rekomenduojame šią informaciją reguliariai tikrinti „Revolut“ programėlėje.“ Antra, aktualiui laikotarpiu banko programėlėje pareiškėjai buvo papildomai pateikti įspėjimai apie galimas sukčiavimo rizikas atliekant mokėjimus gavėjams, t. y.: 1) pirmą kartą pareiškėja buvo perspėta pridėdama naują mokėjimo gavėją banko programėlėje – pareiškėja perspėta, kad sukčiai gali apsimesti kitais žmonėmis ir kad pareiškėja turėtų atlikti mokėjimą naujų gavėjų naudai, tik įsitikinusi jų patikimumu; 2) antrą kartą pareiškėja buvo perspėta, kai banko saugumo sistema aktyvavo autorizuoto mokėjimo atsisakymo funkciją – tai yra pareiškėjos inicijuotas mokėjimas buvo automatiškai atmestas ir pareiškėja buvo perspėta dėl didelės sukčiavimo rizikos. Kartu su atsiliepimu bankas Lietuvos bankui pateikė pavyzdinių pranešimų pavyzdžius (pavyzdines ekrano nuotraukas), taip pat įrodymus², kad atitinkami pranešimai buvo siųsti ir rodomi pareiškėjai jos mobiliojoje banko programėlėje.

Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja, gavusi minėtus pranešimus, būtų kreipusis į banką ir siekusi išsiaiškinti tokių pranešimų ir (ar) pradinių mokėjimų atmetimo priežastis. Pareiškėja teigia buvusi streso būsenos dėl telefonu su ja bendraujančių asmenų, kuriuos pareiškėja tikėjo esant HMRC pareigūnais, pateiktų grasinimų ir nepamena sulaukusi kokių įspėjančių pranešimų. Vis dėlto ginčo byloje esantys ir pirmiau aptarti duomenys patvirtina banko poziciją, kad apie sukčiavimo riziką ginčo mokėjimo operacijų inicijavimo ir vykdymo metu pareiškėja buvo ne kartą įspėta, todėl labiausiai tikėtina, kad pareiškėja nebuvo pakankamai atidi ir atsargi ir šių pranešimų arba nepastebėjo ir (arba) juose nurodytus įspėjimus ignoravo.

² Duomenys iš banko vidaus sistemų.

Vertinant pareiškėjos argumentus, kad bankas turėjo nevykdyti pareiškėjos iniciuotų ir tinkamai autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų, visų pirma pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, 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 iniciuotas 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 iniciuoti mokėjimo nurodymai buvo pateikti pažeidžiant Sutarties, Mokėjimų įstatymo ir (ar) kitus teisės aktus, nenustatyta. Nors pareiškėja teigė maniusi, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atlieka HMRC įstaigai, bankui pateiktuose mokėjimo nurodymuose kaip lėšų gavėjai buvo nurodyti fiziniai asmenys (gavėjai), o ne HMRC įstaiga. Pažymėtina, kad 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 atsako mokėtojui tik už mokėjimo operacijos vykdymą pagal mokėtojo nurodytą lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį. Ši nuostata galioja nepriklausomai nuo to, ar mokėjimo operacijos atliekamos tarp mokėjimo sąskaitų toje pačioje finansų įstaigoje, ar skirtingose finansų įstaigose. Taigi, už mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pateiktame mokėjimo nurodyme nurodytų duomenų teisingumą pirmiausia atsako tokį mokėjimo nurodymą pateikęs mokėjimo paslaugų vartotojas, o ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, priimdamas vykdyti pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus ir (arba) juos vykdydamas, galėjo (turėjo) suprasti, jog pareiškėja, atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas fiziniams asmenims (gavėjams), tikėjosi, kad jas atlieka HMRC įstaigai, ir (arba) kad bankas žinojo (turėjo žinoti), jog gavėjai ir (ar) su jais susiję tretieji asmenys (byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad su pareiškėja telefonu bendravę HMRC įstaigos atstovais prisistatę asmenys ir gavėjai sutampa) atlieka neteisėtus veiksmus, t. y. apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, nenustatyta. Kitų aplinkybių, kad bankas būtų galėjęs nevykdyti pareigos laikytis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyto reikalavimo vykdyti jam tinkamai pateiktus mokėjimo nurodymus, taip pat nenustatyta.

Kaip matyti iš bylos dokumentų, sukčiavimo aplinkybės bankui tapo žinomos tik po to, kai pareiškėja pati apie tai jį informavo praėjus valandai nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo. 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 bankas pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdė pagal juose nurodytus gavėjų mokėjimo sąskaitų numerius (unikalius identifikatorius). Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, 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. Iš bylos duomenų matyti, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja kreipėsi į banką praėjus 4 valandoms nuo pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos ir valandai nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo, t. y. kai visos ginčijamos mokėjimo operacijos jau buvo įvykdytos ir jų sumos buvo ne tik įskaitytos į gavėjų mokėjimo sąskaitas, bet ir, banko pateiktais duomenimis, pervestos į mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose. Taigi, pareiškėja į banką kreipėsi 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. Atsižvelgdamas į tai, kad

ginčijamų mokėjimo operacijų sumos pareiškėjos kreipimosi į banką metu jau buvo pervestos į mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose, bankas, siekdamas padėti pareiškėjai atgauti šias sumas, kreipėsi į šias finansų įstaigas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo ir jų sumų sugražinimo, tačiau jų atgauti nepavyko. Taigi, nors bankas geranoriškai sudarė pareiškėjai papildomą galimybę mėginti atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis), jų atšaukimas nebebuvo galimas dėl ne nuo banko priklausančių priežasčių, kurios, Lietuvos banko vertinimu, gali būti prilygintos Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodytam būtino lėšų gavėjo sutikimo atšaukti įvykdytą mokėjimo operaciją negavimui.

Autorizuotų mokėjimo operacijų atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jų sumas, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimo operacijas iš savo sąskaitos tiesiogiai inicijavo pati pareiškėja. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, siekdamas nustatyti, ar buvo pažeisti teisės aktų reikalavimai, o sprendimą priima įvertinęs ginčo šalių pateiktus konkrečius įrodymus. Ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų pagrįstai konstatuoti, kad nagrinėjamu atveju bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, pažeidė jam taikomų teisės aktų reikalavimus ir dėl tokių pažeidimų bankui kilo (galėtų kilti) pareiga kompensuoti pareiškėjai autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai priėmė vykdyti pareiškėjos inicijuotas ir tinkamai autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, jas įvykdė, jų pareiškėjos prašymu neatšaukė ir (ar) atsisakė kompensuoti pareiškėjai šių operacijų sumas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 pareiškėjos 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. 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