



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-06 Nr. 429-461
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. balandžio 16 d. 15 val. 13 min. iš pareiškėjos banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) banke (toliau – Sąskaita) į fizinio asmens (toliau – Gavėjas) banko sąskaitą kitoje finansų įstaigoje buvo įvykdytas 996 EUR momentinis mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2023 m. balandžio 16 d. 15 val. 15 min. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu ir pranešė, kad nukentėjo nuo sukčių. Pareiškėja tą pačią dieną 15 val. 22 min., o pakartotinai 2023 m. balandžio 18 d. pateikė bankui prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą.

2023 m. balandžio 18 d. bankas kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, tą pačią dieną gavo Gavėjo finansų įstaigos atsakymą, kad šio mokėjimo atšaukimas nebeįmanomas, ir apie tai informavo pareiškėją.

2023 m. balandžio 18 d. pareiškėja pateikė bankui pretenziją dėl pavėluotai atliktų Ginčijamo mokėjimo atšaukimo veiksnių ir pareikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą. Tokį savo reikalavimą pareiškėja argumentavo tuo, kad apie Ginčijamą mokėjimą pranešė ir prašymą dėl šio mokėjimo atšaukimo bankui pateikė praėjus atitinkamai 2 ir 9 minutėms nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, tačiau bankas Ginčijamo mokėjimo atšaukimo veiksnių ėmėsi tik po 2 dienų nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo. Pareiškėjos įsitikinimu, jei bankas būtų nedelsdamas kreipęsis į Gavėjo finansų įstaigą, Ginčijamas mokėjimas galimai būtų buvęs atšauktas ir (ar) jo suma būtų buvusi grąžinta pareiškėjai.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Banko teigimu, apie Ginčijamą mokėjimą pareiškėja pranešė bankui po to, kai bankas įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir nebeturėjo galimybės pats sustabdyti ir (ar) atšaukti šio mokėjimo vykdymo. Bankas nurodė kreipęsis į Gavėjo finansų įstaigą, tačiau atšaukti šio mokėjimo nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą (996 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai santykiai, kylantys iš mokėjimo paslaugų teikimo. 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.

Pareiškėja nereiškė bankui pretenzijų dėl Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, nepagrįsto ir (ar) netinkamo jo vykdymo, todėl šios aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos.

Savo reikalavimą bankui gražinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėja grindė tuo, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad Ginčijamas mokėjimas būtų atšauktas, todėl turi prisiimti atsakomybę už tai, kad šis mokėjimas nebuvo atšauktas.

Siekiant išspręsti šalių ginčą bei įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas laikytinas atsakingu už tai, kad Ginčijamas mokėjimas nebuvo atšauktas.

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. Suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Iš bylos duomenų matyti, kad mokėjimo nurodymas vykdyti Ginčijamą mokėjimą banke buvo gautas 2023 m. balandžio 16 d. 15 val. 7 min. Dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus 8 min. nuo mokėjimo nurodymo banke gavimo, t. y. suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, per kurį pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į banką metu imperatyvios pareigos atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymą bankas nebeturėjo.

Svarbu pažymėti ir tai, kad pareiškėjos kreipimosi į banką metu Ginčijamas mokėjimas jau buvo įvykdytas. Remiantis bylos duomenimis, pareiškėja kreipėsi į banką praėjus 2 min. nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo. Teisės ir (ar) galimybės vienašališkai atšaukti įvykdytą mokėjimo operaciją mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi, nes tokiam atšaukimui būtini ne tik gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo ir gavėjo sutikimai atšaukti įvykdytą mokėjimo operaciją, bet ir aktyvūs šių asmenų veiksmai – faktinis įvykdytos mokėjimo operacijos atšaukimas ir jos sumos mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui gražinimas. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už tai, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas ir (ar) gavėjas nesutinka atšaukti įvykdytos mokėjimo operacijos ir (arba) dėl kitų priežasčių negražina mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui tokios mokėjimo operacijos sumos. Nei Mokėjimų įstatymas, nei kiti teisės aktai nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui įgaliojimų duoti gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui ir (ar) gavėjui privalomų nurodymų atšaukti įvykdytą mokėjimo operaciją ir (ar) gražinti šios mokėjimo operacijos sumą.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, nepaisydamas to, kad pareiškėja praleido Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą, dėjo pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamo mokėjimo sumą ir tuo tikslu kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl šio mokėjimo atšaukimo, tačiau Gavėjo finansų įstaigos buvo informuotas, kad Ginčijamas mokėjimas nebus atšauktas. Gavėjui ir (ar) jo finansų įstaigai neatšaukus Ginčijamo mokėjimo ir negražinus bankui jo sumos, bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės gražinti jo sumos pareiškėjai.

Pareiškėjos įsitikinimu, Gavėjas ir (ar) jo finansų įstaiga neatšaukė Ginčijamo mokėjimo dėl to, kad bankas į Gavėjo finansų įstaigą kreipėsi pavėluotai, ir būtent dėl to bankas turėtų gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis.

Remiantis bylos duomenimis, bankas kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo 2023 m. balandžio 18 d. 16 val. 53 min., pirmąjį rašytinį prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą iš pareiškėjos gavo 2023 m. balandžio 16 d. 15 val. 22 min., o analogišką pakartotinį prašymą – 2023 m. balandžio 18 d. 11 val. 18 min.

Kaip matyti, pirmąjį prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą pareiškėja pateikė bankui sekmadienį. Vadovaujantis „Luminor“ mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios yra neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalis, 3 dalies 1 punkto 3 papunkčiu, šeštadienis, sekmadienis ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytos oficialios švenčių bei ne darbo dienos nelaikytinos

banko darbo dienomis¹. Taigi, pirmasis pareiškėjos prašymas atšaukti Ginčijamą mokėjimą, nepaisant to, kad pareiškėja jį pateikė 2023 m. balandžio 16 d. (sekmadienį), banke laikytinas gautu artimiausią jo darbo dieną, t. y. 2023 m. balandžio 17 d. (pirmadienį). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatytos banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, pareigos, susijusios su pareiškėjos pateikto prašymo atšaukti Ginčijamą mokėjimą, nagrinėjimu ir atitinkamo sprendimo dėl tokio prašymo priėmimu atsirado tik nuo 2023 m. balandžio 17 d.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad po 2023 m. balandžio 16 d. pareiškėjai teko pateikti bankui pakartotinį prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą tik dėl to, kad dėl banko vidaus sistemose įvykusios klaidos pirmasis pareiškėjos prašymas atšaukti Ginčijamą mokėjimą buvo anuliuotas po to, kai pareiškėjai 2023 m. balandžio 17 d. 10 val. 30 min. fiziškai atvykus į banko padalinį jos prašymu buvo pakeisti pareiškėjos nuotolinio prisijungimo prie jos Sąskaitos duomenys.

Lietuvos bankas pritaria pareiškėjai, kad už pirmiau nurodytą banko vidaus sistemose įvykusią klaidą, dėl kurios pareiškėjai teko pakartotinai prašyti banko atšaukti Ginčijamą mokėjimą, atsakingu laikytinas pats bankas, tačiau, remiantis bylos duomenimis ir pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad ši banko klaida nagrinėjamu atveju galėjo turėti esminės reikšmės tam, kad Ginčijamas mokėjimas nebuvo atšauktas, neturi.

Pirma, kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėjos kreipimosi į banką metu bankas nebeturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės pats atšaukti Ginčijamą mokėjimą. Imperatyvios pareigos po Ginčijamo mokėjimo įvykdymo kreiptis į Gavėjo finansų įstaigą dėl šio mokėjimo atšaukimo bankas taip pat neturėjo.

Antra, į Gavėjo finansų įstaigą, nepaisant jo vidaus sistemose įvykusios klaidos, bankas kreipėsi kitą darbo dieną po to, kai pirmasis pareiškėjos prašymas atšaukti Ginčijamą mokėjimą laikytinas gautu banke.

Trečia, konkretaus termino, per kurį mokėtojo paslaugų teikėjas turėtų kreiptis į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl mokėjimo operacijos atšaukimo po to, kai sueina Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytas mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentas, teisės aktai nenustato.

Ketvirta, apie tai, kad Gavėjas panaudojo į jo mokėjimo sąskaitą Gavėjo finansų įstaigoje įskaitytą Ginčijamo mokėjimo sumą, Gavėjo finansų įstaiga informavo banką 2023 m. balandžio 20 d. 10 val. 54 min., t. y. praėjus daugiau nei 1 darbo dienai nuo banko kreipimosi į Gavėjo įstaigą. Duomenų, kada tiksliai Gavėjas panaudojo į jo mokėjimo sąskaitą gautą Ginčijamo mokėjimo sumą, Gavėjo finansų įstaiga bankui nenurodė. Taigi pagrindo teigti, kad, jei bankas būtų kreipėsis į Gavėjo finansų įstaigą viena darbo diena anksčiau, negu kreipėsi, t. y. 2023 m. balandžio 17 d., kai jis laikytinas gavusiu pareiškėjos pirmąjį prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą, Gavėjas nebūtų spėjęs panaudoti 2023 m. balandžio 16 d. 15 val. 13 min. į savo mokėjimo sąskaitą gauto Ginčijamo mokėjimo sumos ir (ar) būtų sutikęs atšaukti šį mokėjimą, neturima.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad bankas neapsiribojo vienkartinio kreipimusi į Gavėjo finansų įstaigą. Bankas pateikė įrodymus, kad po to, kai pranešė pareiškėjai apie iš Gavėjo finansų įstaigos gautą pranešimą, kad galimybės atšaukti Ginčijamą mokėjimo nėra, bankas savo iniciatyva, t. y. nesant jokio pakartotinio pareiškėjos kreipimosi į banką, 2023 m. balandžio 27 d. dar kartą kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, tačiau iki šio Lietuvos banko sprendimo priėmimo dienos Gavėjo finansų įstaiga bankui jokio atsakymo nepateikė ir Ginčijamo mokėjimo neatšaukė.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankas galėtų būtų laikytinas atsakingu už įvykdyto Ginčijamo mokėjimo neatšaukimą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kitos ginčo šalių nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo, paremto pareiškėjos pareikšto bankui reikalavimo ir tokio reikalavimo pareiškimo motyvais bei argumentais, teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos

¹ Momentinių mokėjimų vykdymo atveju, mokėjimo paslaugų teikėjai, įskaitant banką, turi imperatyvią pareigą vykdyti šiuos mokėjimus 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę visus metus be poilsio ir švenčių dienų, t. y. nepriklausomai nuo to, ar mokėjimo nurodymas vykdyti momentinį mokėjimą yra gautas nustatytu mokėjimo paslaugų teikėjo darbo dienos laiku. Kitų mokėjimo paslaugų ir (ar) su jomis susijusių paslaugų atveju, vadovaujamosi mokėjimo paslaugų teikėjų nustatytu darbo dienos laiku.

banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai pasisakyti dėl bet kurio kiekvienos iš ginčo šalių nurodytos aplinkybės, argumento ir (ar) teiginio².

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.