



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-09-06 Nr. 429-462
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. lapkričio 11 d. pareiškėjo su banku sudarytos sutarties (toliau – Sutartis) pagrindu pareiškėjui išduota debetinė „MasterCard“ kortelė (toliau – mokėjimo kortelė), susieta su banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita).

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad 2023 m. kovo 21 d. banko bankomate, esančiame adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas) inicijavo 450 Eur grynųjų pinigų išdavimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija). Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė šias mokėjimo operacijos aplinkybes: „Nors nurodžiau, kad pageidauju stambesnių kupiūrų, bankomatas išdavė šūsnį smulkių kupiūrų. Kadangi bankomatas yra prie įėjimo į prekybos centrą, prie gatvės, kupiūrų po vieną neperskaičiau, o įsidėjęs į piniginę, grįžau į automobilį ir perskaičiau, nes kilo įtarimas dėl sumos. Kadangi dieną prieš buvau gavęs nuomos pinigus, kuriuos perskaičiau ir tiksliai žinojau, kiek turiu pinigų, po operacijos su bankomatu pastebėjau, kad trūksta 30 eurų. Nedelsiant susisiekiu su banku ir registruoju pretenziją.“ Pareiškėjas prašė Lietuvos banko įpareigoti banką gražinti bankomato neišduotą, bet iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos nurašytą 30 Eur sumą.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Banko teigimu, 2023 m. kovo 21 d. 09:26:47 val. mokėjimo kortele ir jai taikomu PIN kodu bankomate buvo tinkamai autorizuota 450 Eur išdavimo operacija.

Bankas nurodė, kad, remiantis visus veiksmus bankomate fiksuojančių sistemų duomenimis, mokėjimo operacijos vykdymo metu pareiškėjui iš bankomato grynųjų pinigų išdavimo angos buvo išduoti ir paimti visi banknotai, atgal į bankomatą joks banknotas negražintas (išduoti 7 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, 4 vnt. 20 Eur nominalo banknotų ir 2 vnt. 10 Eur nominalo banknotų, t. y. 450 Eur suma). Aplinkybę, kad nebuvo jokių bankomato veiklos sutrikimų pareiškėjo vykdomos mokėjimo operacijos metu, patvirtina bankomato el. darbo žurnalo išrašas.

Bankas nurodė, kad pareiškėjas pirmą kartą telefonu į banką kreipėsi 2023 m. kovo 21 d. 09:41:28 val., t. y. praėjus beveik 15 min. po mokėjimo operacijos. Banko teigimu, pokalbio telefonu metu pareiškėjas banko darbuotojos teiravosi, ar galimos tokios situacijos, kai bankomatas neišduoda visos sumos, ir prašė banko patikrinti, o ne aiškiai nurodė, kad trūksta 30 Eur.

Bankomato inkasacija buvo vykdoma 2023 m. kovo 22 d. už laikotarpį nuo 2023 m. kovo 18 d. iki 2023 m. kovo 22 d., jos metu bankomate nebuvo rasta banknotų pertekliaus ar trūkumo, susijusio su pareiškėjo mokėjimo kortele.

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, (toliau – Neteisminio sprendimo procedūros 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bankui kyla pareiga gražinti pareiškėjui 30 Eur, kurie buvo nurašyti iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos, tačiau, pareiškėjo teigimu, mokėjimo operacijos metu bankomato jam neišduoti.

Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, būtina įvertinti, kokią sumą mokėjimo operacijos metu pareiškėjui išdavė bankomatas.

Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, grynujų pinigų išėmimo operacija yra mokėjimo operacija. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai.

Kaip minėta, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjui 30 Eur grindžia savo sistemų ir inkasavimo duomenimis.

Banko pateiktame bankomate atliktų operacijų žurnale 2023 m. kovo 21 d. užfiksuoti šie duomenys: 1) 09:26:14 val. pareiškėjo mokėjimo kortelė įdėta į bankomatą; 2) 09:26:47 val. mokėjimo operacija patvirtinta; 3) 09:26:49 val. mokėjimo kortelė gražinta; 4) 09:26:50 val. mokėjimo kortelė paimta; 5) 09:26:55 val. banknotai išduoti; 6) 09:27:00 val. banknotai paimti.

Banko pateikti bankomato skaitiklių duomenys prieš ir po mokėjimo operacijos patvirtina, kad po mokėjimo operacijos bankomate sumažėjo septyniais 50 Eur nominalo banknotais, keturiais 20 Eur nominalo banknotais ir dviem 10 Eur nominalo banknotais. Taigi, iš karto po mokėjimo operacijos bankomate užfiksuotas 450 Eur pokytis.

Bankas pateikė ir duomenis, kad buvo atlikta bankomato inkasacija, kurios metu pertekliaus ar trūkumo, susijusio su pareiškėjo mokėjimo kortele, nenustatyta.

Bankas nurodė, kad mokėjimo operacijos metu jokių bankomato veiklos sutrikimų nebuvo užfiksuota. Ginčo byloje duomenų, kad bankomato veiklą galėjo sutrikdyti techniniai trikdžiai, taip pat nenustatyta.

Taigi, banko pateikti duomenys patvirtina, kad 2023 m. kovo 21 d. bankomate pareiškėjas inicijavo 450 Eur išėmimo operaciją ir ji buvo įvykdyta tinkamai, t. y. minėta suma išmokėta. Kaip minėta, pareiškėjas neginčija fakto, kad mokėjimo operacijos metu pats naudojosi mokėjimo kortele ir suvedė mokėjimo operacijai patvirtinti reikalingą mokėjimo kortelės PIN kodą.

Be pareiškėjo paaiškinimų, objektyvių duomenų, patvirtinančių, kad pareiškėjui faktiškai išmokėta mažesnė negu 450 Eur suma, Lietuvos bankui nėra pateikta.

Pažymėtina, kad Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 7.8.4 papunktyje nustatyta, kad, vykdant mokėjimo operacijas grynaisiais pinigais, klientas, išimdamas iš sąskaitos grynuosius pinigus, privalo pats perskaičiuoti vos tik juos gavęs ir nedelsdamas pateikti bankui bet kokias pastabas arba pretenzijas, susijusias su grynujų pinigų kiekiu ir banknotų kokybe.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad pareiškėjas bankomato išduotą sumą suskaičiavo ne iš karto ją gavęs, kaip nustatyta Sąlygose, prie bankomato, bet po to, kai neskaičiuotus banknotus įdėjo į piniginę ir nuėjo į automobilį.

Kaip matyti, apie galimą banknotų trūkumą pareiškėjas banką informavo praėjus daugiau nei 10 min. po mokėjimo operacijos. Šio pokalbio telefonu įrašas patvirtina, kad paskambinęs pareiškėjas banko darbuotojos pasiteiravo: „<...> O tai gali būt taip, kad bankomatas ten tų kupiūrų ne tiek atidavė?“ Banko atstovei pasitikslinus, ar buvo inicijuota 450 Eur grynujų pinigų išdavimo operacija, pareiškėjas nurodė: „Nu taip. O toks įtarimas, kad keturis tikrai dvidešimt gavau..<...> Kažkoks tai toks yra įtarimas.“ Taigi, perskaičiavęs išduotą sumą, pareiškėjas nebuvo tikras dėl galimo banknotų trūkumo, išsakė bankui su šia aplinkybe susijusias abejones.

Manytina, kad, bankui po pareiškėjo pranešimo atlikus bankomato inkasaciją, įvertinus jos duomenis, taip pat savo sistemų duomenis, pareiškėjo išsakytos abejonės dėl galimai išduotos ne visos mokėjimo operacijos sumos buvo paneigtos objektyviais duomenimis ir nenuginčytos.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad, pareiškėjui autorizavus 450 Eur išdavimo grynaisiais pinigais operaciją ir minėtą sumą bankomatui išdavus, bankas pagrįstai ir teisėtai nurašė 450 Eur iš pareiškėjo banko sąskaitos. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti 30 Eur.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas bankui dėl 30 Eur grąžinimo atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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