



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL V. P. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. balandžio 28 d. Nr. 242-137
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. P. (toliau – Pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo Pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir AB SEB banko (toliau – Bankas) dėl Banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos Pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2014 m. liepos 2 d. Pareiškėja ir Bankas sudarė „SEB Laisvalaikis MasterCard“ (kredito) kortelės sąskaitos sutartį (toliau – Sutartis).

2015 m. lapkričio 13 d. Pareiškėja telefonu informavo Banką apie prarastą mokėjimo kortelę „SEB Laisvalaikis MasterCard“ (toliau – Mokėjimo kortelė) ir Mokėjimo kortelė buvo nedelsiant užblokuota.

2015 m. lapkričio 16 d. Pareiškėja pateikė Bankui rašytinę pretenziją dėl 2015 m. lapkričio 13 d. atliktų neautorizuotų grynųjų pinigų paėmimo iš bankomato operacijų ir paprašė grąžinti nurašytas lėšas.

/2015 m. lapkričio 19 d., 2015 m. gruodžio 2 d. ir 2016 m. sausio 8 d. raštais Bankas informavo Pareiškėją apie 2015 m. lapkričio 13 d. Pareiškėjai priklausančia Mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas ir nurodė, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti Pareiškėjos reikalavimo.

Pareiškėja nesutinka su Banko sprendimu netenkinti jos reikalavimo ir nurodo, kad yra patyrusi bankinių paslaugų vartotoja, rūpestingai besinaudojanti bankinėmis paslaugomis, taip pat finansiškai atsakinga ir rūpestinga, nes per visą Banko teikiamų paslaugų naudojimo laikotarpį nėra pradelsusi mokėjimų. Pareiškėja pažymi, kad į banką kreipėsi vos paaiškėjus, kad Mokėjimo kortele naudojamosi neteisėtai, ir tai žinodamas Bankas vis tiek patvirtino visus mokėjimus. Pareiškėjos teigimu, banko pozicija, kad Pareiškėja yra nesąžininga ir neatsakinga, verčia abejoti Banko atsakingumu ir tuo, kad jis tinkamai taiko įstatymus, nes, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) nuostatas, tuo atveju, kai mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri įvykdyta, mokėjimo paslaugų teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją, veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 25 straipsnyje nurodytų pareigų. Kreipimusi Pareiškėja prašo atlyginti jos nuostolius, patirtus dėl Mokėjimo kortele 2015 m. lapkričio 13 d. atliktų mokėjimo operacijų.

Bankas, atsisakydamas tenkinti Pareiškėjos reikalavimą, atsiliepiame Lietuvos bankui paaiškino, kad Banko Mokėjimo kortele, išduota Pareiškėjos vardu, Pareiškėjos nurodytos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo įvykdytos bankomate, pritaikytame naudoti lustines korteles. Taigi, kaip nurodo Bankas, atliekant pinigų paėmimo operacijas buvo būtina panaudoti Pareiškėjai asmeniškai išduotą lustinę Mokėjimo kortelę (Mokėjimo kortelę su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame yra įrašyti atpažinimo duomenys) ir įvesti kortelės PIN kodą. Bankas teigia, kad visos 2015 m. lapkričio 13 d. atliktos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos „Fortis bank“

bankomate ir įmonėje „STIB MIVB GO“, panaudojus Pareiškėjai asmeniškai suteiktą Mokėjimo kortelės PIN kodą. Todėl, banko nuomone, vadovaujantis AB SEB banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 2 priede esančių Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių (toliau – Taisyklės) nuostatomis, mokėjimo operacijos, kurių metu buvo atsiskaityta lustine kortele naudojant PIN kodą aptarnavimo vietose, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas, yra laikomos tinkamai autorizuotomis. Bankas atkreipia dėmesį, kad aplinkybę, jog 2015 m. lapkričio 13 d. Pareiškėjos vardu išduota Mokėjimo kortele atliktų grynujų pinigų paėmimo operacijų metu buvo suvestas kortelės PIN kodas, patvirtina ir Banko pateikta minėtų grynujų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos iš Banko sistemos kopija. Bankas pažymi, kad, pagal Taisyklių ir Mokėjimų įstatymo nuostatas, Bankas negali nevykdyti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų. Be to, Banko teigimu, minėtos mokėjimo operacijos neturėjo jokių požymių, dėl kurių Bankui galėjo pasirodyti įtartinos, t. y. jos buvo atliktos toje valstybėje, kurioje Pareiškėja tą dieną vykdė ir kitų atsiskaitymų, jų sumos neviršijo operacijų limito ir jos buvo atliktos suvedant PIN kodą. Kaip pažymi Bankas, šios Pareiškėjos ginčijamos 2015 m. lapkričio 13 d. grynujų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos iki pateikiant pranešimą Bankui apie mokėjimo priemonės praradimą. Bankas atsiliepime taip pat nurodo, kad įvertinęs Pareiškėjos paaiškinimą, kad Mokėjimo kortelė galėjo būti panaudota neteisėtai, priėmė sprendimą dėl 2015 m. lapkričio 16 d. nurašytų mokesčių (3×12,40 Eur) už grynujų pinigų paėmimą kompensavimo, todėl 2016 m. vasario 19 d. į Pareiškėjos sąskaitą, susietą su Mokėjimo kortele, pervadė 37,20 Eur.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl Banko atsisakymo kompensuoti Pareiškėjos nuostolius, atsiradusius dėl 2015 m. lapkričio 13 d. Pareiškėjos vardu išduota Mokėjimo kortele atliktų grynujų pinigų išėmimo operacijų, kurių Pareiškėja nurodo neautorizavusi.

Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo teisėtumo

Atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėja neginčija aplinkybės, jog ginčijamos 2015 m. lapkričio 13 d. mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant Pareiškėjai išduotas Mokėjimo kortelės lusto duomenis, t. y. panaudojant originalią kortelę ir Pareiškėjai asmeniškai suteiktą Mokėjimo kortelės PIN kodą, tačiau mano esanti atsakinga ir rūpestinga mokėjimo paslaugų vartotoja, todėl negalėjo dėl neatsargumo ar tyčios prarasti šios mokėjimo priemonės arba atskleisti tretiesiems asmenims Mokėjimo kortelės PIN kodo. Pareiškėjos teigimu, Mokėjimo kortelės panaudojimas nagrinėjimo ginčo atveju nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad Pareiškėja autorizavo 2015 m. lapkričio 13 d. mokėjimo operacijas arba veikė nesąžiningai arba tyčia, arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė savo, kaip mokėjimo paslaugų vartotojos, teisės aktuose įtvirtintų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 28 straipsnio 1 dalyje nurodyta: „Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, 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 arba kiti trikdžiai.“

Iš Banko kartu su atsiliepimu pateiktų duomenų, esančių Mokėjimo kortele 2015 m. lapkričio 13 d. atliktų grynujų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos lentelėje, matyti, kad pirmiau minėtos grynujų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos lustinėms kortelėms aptarnauti pritaikytame bankomate, o atliekant šias mokėjimo operacijas buvo suvestas Mokėjimo kortelės PIN kodas.

Pažymėtina, kad pagal Mokėjimų įstatymo 23 straipsnio 1 dalį: „Mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Mokėtojas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas.“ Šalių susitarimo pagrindu esančių Taisyklių¹ 3.9 papunktyje nurodyta, kad „kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei Kortelės turėtojas: patvirtina operaciją įvesdamas kortelės PIN kodą, pasirašo prekybos / paslaugų teikimo vietose išduotame operacijos čekyje (operaciją kortele liudijančiame dokumente), pateikia kortelės ir /ar savo duomenis prekybininkui / paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti Kortelės turėtojus, nereikalaujamos pačios kortelės), ir patvirtina operaciją įvesdamas mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas / paslaugų teikėjas dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“. Kortelė yra Banko nuosavybė, kuria gali naudotis tik tas asmuo, kurio vardas ir pavardė įrašyti kortelėje ir kurio asmens parašas yra šioje kortelėje.“ Taisyklių 11.11 papunktis nustato, kad „jei Klientas yra vartotojas ir neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo atlikta, ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, Bankui tenka pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, ir jai neturėjo įtakos techniniai ar kitokie trikdžiai.“

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas Taisyklių nuostatas ir į nagrinėjimo metu nustatytą aplinkybę, kad ginčijamos 2015 m. lapkričio 13 d. mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant Pareiškėjai išduotas Mokėjimo kortelės lusto duomenis, t. y. panaudojant originalią kortelę ir Pareiškėjai asmeniškai suteiktą Mokėjimo kortelės PIN kodą, darytina išvada, kad ginčijamos 2015 m. lapkričio 13 d. mokėjimo operacijos buvo tinkamai (t. y. laikantis teisės aktų ir Sutarties (Taisyklių) reikalavimų) autorizuotos, o Bankas įrodė, kad 2015 m. lapkričio 13 d. mokėjimo operacijų autentiškumas buvo tinkamai patvirtintas. Be to, kaip matyti iš Banko kartu su atsiliepimu pateiktos Mokėjimo kortele 2015 m. lapkričio 13 d. atliktų grynujų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos lentelės duomenų, techniniai trikdžių pirmiau minėtų mokėjimo operacijų metu nebuvo nustatyta. Nagrinėjamo ginčo kontekste pabrėžtina ir tai, kad pagal Mokėjimų įstatymo 23 straipsnio 3 dalį: „Mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 34 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Sutikimas įvykdyti kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti panaikintas, tokiu atveju visos būsimos mokėjimo operacijos laikomos neautorizuotomis.“ Mokėjimų įstatymo 34 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.“ Be to, vadovaujantis Banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 1 priede esančių mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklių (toliau – Mokėjimo paslaugų taisyklės) 11.10 papunkčio nuostatomis, klientas bet kuriuo metu iki 7.3.3–7.3.6 papunkčiuose nustatyto laiko, po kurio negalima atšaukti mokėjimo operacijos (neatšaukiamumo momento), gali panaikinti sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiose taisyklėse nustatytus atvejus (Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.3 papunktis), jei mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo nurodymas išsiųstas ar mokėtojas gavėjui

¹ Sutarties 15 punkte nurodyta, kad „Kliento prašymas išduoti mokėjimo kortelę ar pakeisti kredito sąlygas, AB SEB banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir Banko patvirtintas kainynas yra sudedamosios Sutarties dalys.“

davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją (Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.4 papunktis). Pasibaigus 7.3.3–7.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir Banko susitarimu, o 7.3.4 papunktyje nustatytais atvejais taip pat būtinas ir gavėjo sutikimas (Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.6 papunktis). Taisyklių 4.1.7 papunktyje nurodyta, kad kortelės turėtojas (klientas) turi „laikyti, kad sandoris, už kurį kortele atsiskaityta iš sąskaitos, įvyko, jei Kortelės turėtojas pasirašė operaciją kortele liudijančiame dokumente arba nurodė kortelės numerį, užsakydamas prekes ar paslaugas telefonu, paštu ar internetu (nepateikdamas pačios kortelės) ir įvedė mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas / paslaugų teikėjas dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“ arba *naudojosi PIN kodu imdamas grynujų pinigų iš bankomatų / įmokėdamas grynuosius pinigus į bankomatus ar atsiskaitydamas lustine kortele aptarnavimo vietoje, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas.*“ Parašas arba įvestas PIN kodas, jeigu kortelės turėtojas atsiskaito lustine kortele aptarnavimo vietoje, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas, patvirtina kortelės turėtojo įsipareigojimą sumokėti iš sąskaitos už prekes ir paslaugas pagal tokį dokumentą (Taisyklių 4.1.4 papunktis).

Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų faktinių aplinkybių, ginčijamoms 2015 m. lapkričio 13 d. mokėjimo operacijoms įvykdyti sutikimas Pareiškėjos su Banku sutarta forma buvo duotas dar iki Mokėjimo kortelės blokavimo (taigi, dar iki Pareiškėjai pranešant Bankui apie Mokėjimo kortelės praradimą), todėl ginčijamų mokėjimo operacijų metu išmokėta 1 875 Eur suma² buvo rezervuota Pareiškėjos su Mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje, o 2015 m. lapkričio 16 d. minėta suma nurašyta, gavus atsiskaitymo patvirtinimą iš atsiskaitymo vietos.

Atsižvelgiant į tai ir į pirmiau išdėstytas ir įvertintas faktines ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, darytina išvada, kad 2015 m. lapkričio 13 d. atliktas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, t. y. nepažeisdamas Mokėjimų įstatyme ir Sutartyje (Taisyklėse) įtvirtintų reikalavimų.

Dėl Pareiškėjos civilinės atsakomybės ir Banko pareigos atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu Pareiškėjos patirtus nuostolius

Konstatavus, kad ginčijamas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, spręstinas Pareiškėjos civilinės atsakomybės klausimas, kartu vertinant ir Pareiškėjos kreipimesi keliamo reikalavimo atlyginti nuostolius, patirtus dėl Mokėjimo kortele 2015 m. lapkričio 13 d. atliktų mokėjimo operacijų, pagrindumas.

Mokėtojo civilinės atsakomybės klausimus dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų metu atsiradusių nuostolių atlyginimo reglamentuoja *lex specialis* (specialusis įstatymas) – Mokėjimų įstatymo 30 straipsnis. Pagal Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik iki 150 eurų ekvivalento litais, kai tie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jei mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių. Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalis įtvirtina pirmiau minėtos taisyklės išimtį – Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 1 dalyje numatytas mokėtojo civilinės atsakomybės ribojimas netaikomas ir mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei mokėtojas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 25 straipsnyje nustatytų pareigų. Analogiškos civilinės atsakomybės sąlygos įtvirtintos ir Mokėjimo paslaugų taisyklių 11.13 ir 11.15 papunkčiuose.

Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio, įtvirtinančio mokėjimo paslaugų vartotojo teises, susijusias su mokėjimo priemone, 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis

² Pinigai iškart išmokėti grynujų pinigų išėmimo operacijas iniciavusiam asmeniui, pasinaudojusiam Mokėjimo kortele.

teisę naudotis mokėjimo priemone, turi: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsdamas apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba nurodytam subjektui. Be to, mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 2 dalis).

Vadovaujantis Taisyklių 3.6 papunkčiu, „bankas, išduodamas kortelę Klientui, suteikia tik Klientui žinomą PIN kodą, kuriuo naudodamasis Klientas gali visą parą pasiimti grynujų pinigų iš bankomatų. <...> Klientui suteikto PIN kodo Bankas nežino.“ Taisyklių 11.1.3–11.1.5 papunkčiuose detalizuoti kortelės saugaus naudojimo reikalavimai įpareigoja Pareiškėją, kaip Mokėjimo kortelės turėtoją, neduoti savo kortelės, nesakyti PIN kodo tretiesiems asmenims ar kitaip neleisti ir nesudaryti sąlygų jiems naudotis kortele ar sužinoti PIN kodo, nesiųsti kortelės (-ių) paštu nei Lietuvoje, nei užsienyje ir, pasinaudojus bankomatais, nepalikti jos (jų) bankomatuose, kortelę laikyti vertingu dokumentu ir saugoti kaip pinigus, čekius ar kitus vertingus dokumentus. Be to, Taisyklių 11.2 papunktyje nurodyta, kad „Bankas rekomenduoja įsiminti Banko suteiktą PIN kodą, jo neužrašyti kortelėje, užrašų knygutėje, lapelyje ar kitur, neįvesti į mobilųjį telefoną, voką su PIN kodu sunaikinti. PIN kodas yra slapta informacija, už kurios atskleidimą ir už visas operacijas, atliktas naudojantis PIN kodu, atsako Klientas. Bankas nežino Klientui suteikto PIN kodo.“

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra³. Nagrinėjamo ginčo kontekste, vertinant Pareiškėjos Banko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti buvo panaudota Pareiškėjai išduota Mokėjimo kortelė su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys, ir tik Pareiškėjai žinomas Mokėjimo kortelės PIN kodas. Nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti Pareiškėjos vardu išduota Mokėjimo kortele ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai, panaudojant Pareiškėjai išduotas Mokėjimo kortelės lusto duomenis (t. y. originalią kortelę), labiau tikėtina, kad Pareiškėjos autentiškumo patvirtinimo procedūra be Pareiškėjos žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad Pareiškėja netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (25 straipsnis) ir Taisyklėse įtvirtintus Mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, t. y. labiau tikėtina, kad būtent Pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos Mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Taisyklių sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (tapatybės patvirtinimo priemonės). Konstatavus Pareiškėjos didelį neatsargumą, klausimas dėl atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų metu atsiradusių Pareiškėjos nuostolių atlyginimą turėtų būti sprendžiamas, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalimi ir Mokėjimo paslaugų taisyklių 11.15 papunkčiu, t. y. tokius nuostolius turėtų prisiimti pati Pareiškėja.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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:

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.

Atmesti pareiškėjos V. P. 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

Vilius Šapoka