



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. M. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugpjūčio 30 d. Nr. 242-359
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. M. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

2017 m. gegužės 2 d. bankas el. bankininkystės žinute informavo pareiškėją, kad, 2015 m. gegužės 3 d. pareiškėjui *Tallinna Teletorn* atsiskaičius mokėjimo kortele „SEB Mylimiausia MasterCard“ kortele, susieta su pareiškėjo banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita), dėl techninės klaidos iš pareiškėjo banko sąskaitos nebuvo nurašyta 40 Eur, nors minėta pinigų suma tą patį mėnesį buvo pervesta prekybininkui arba paslaugų teikėjui. Pirmiau minėtoje žinutėje bankas taip pat nurodė pareiškėjui, kad 2017 m. gegužės 16–17 d. bankas ketina nurašyti 40 Eur iš pareiškėjo banko sąskaitos, ir paprašė pareiškėją užtikrinti, kad nurodytomis dienomis pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, kurią pareiškėjas naudojo atsiskaitydamas 2015 m. gegužės 3 d., būtų pakankamas pinigų likutis minėtai sumai nurašyti.

2017 m. gegužės 16 d. 40 Eur buvo nurašyta iš pareiškėjo banko sąskaitos.

Pareiškėjas nesutinka su tuo, kad bankas iš jo sąskaitos, praėjus dvejimėms metams nuo atsiskaitymo už suteiktas paslaugas, nurašė 40 Eur. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad klaida įvyko ne dėl pareiškėjo, o dėl banko kaltės, todėl bankas, negavęs pareiškėjo sutikimo nurašyti lėšas iš pareiškėjo banko sąskaitos, neturėjo teisės vienašališkai to atlikti. Pareiškėjas teigia, kad praėjus dvejimėms metams neatsimena, ar už suteiktas paslaugas atsiskaitė grynaisiais pinigais ar debeto kortele, o bankas nepateikė įrodymų, kad pareiškėjas už paslaugas 2015 m. gegužės 3 d. atsiskaitė būtent su banko sąskaita susieta debeto kortele ir 40 Eur buvo tikrai pervesta paslaugų teikėjui, todėl banko veiksmai, pareiškėjo nuomone, turėtų būti vertinami kaip neteisėti ir nepagrįsti. Kreipimesi pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti iš banko sąskaitos nurašytus 40 Eur.

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime bankas nurodo, kad yra įvykdęs pareiškėjo prievolę atsiskaityti su prekybininku arba paslaugų teikėju, todėl, kaip numatyta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.50 straipsnio 3 dalyje, bankas, kaip trečioji šalis, įvykdžiusi pareiškėjo prievolę kreditoriui, informavo pareiškėją apie techninę klaidą, dėl kurios lėšos nebuvo nurašytos iš jo banko sąskaitos, ir inicijavo lėšų, kurias bankas sumokėjo vykdydamas pareiškėjo prievolę kreditoriui, susigrąžinimą. Bankas teigia, kad įvykusi techninė klaida buvo pastebėta ne iš karto, todėl bankas neturėjo galimybės nedelsdamas apie ją informuoti pareiškėjo. Bankas pažymi, kad 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operacija buvo atlikta originalia pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele „SEB Mylimiausia MasterCard“, įvedant tik pareiškėjui žinomą šios kortelės PIN kodą. Bankas taip pat atkreipia dėmesį, kad dėjo visas pastangas tinkamai informuoti pareiškėją apie susiklosčiusią padėtį. Atsiliepime bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko nurašytos sumos pagrįstumo.

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 įstatymo¹ 5 straipsnio 3 punktu, mokėjimo operacija naudojantis mokėjimo kortele yra mokėjimo operacija. 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. Mokėjimų įstatymo 28 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jei mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, arba 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. Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 28 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad pareiškėjo ginčijama pinigų suma iš jo banko sąskaitos buvo nurašyta pagrįstai, našta tenka bankui.

Vadovaujantis šalių sutartinius santykius reglamentuojančių ir šalių mokėjimo kortelės sutartį sudarančių Banko mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių 3.9 papunkčiu, mokėjimo kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas patvirtina operaciją įvesdamas kortelės PIN kodą. Be to, minėtų taisyklių 4.1.7 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo kortelės turėtojas (klientas) privalo laikyti, kad sandoris, už kurį kortele atsiskaityta iš sąskaitos, įvyko, jei kortelės turėtojas naudojosi PIN kodu imdamas grynuosius pinigus iš bankomatų (įmokėdamas grynuosius pinigus į bankomatus) ar atsiskaitydamas lustine kortele aptarnavimo vietose, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas. Pažymėtina, kad pareiškėjo ginčijama 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operacija buvo atlikta su pareiškėjo vardu išduota originalia kortele ir įvedant su šia kortele susietą ir tik pareiškėjui žinomą mokėjimo kortelės PIN kodą. Kartu su atsiliepimu bankas taip pat pateikė tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ elektroninio dokumento išrašą, iš kurio matyti, kad bankas atsiskaitė, t. y. pervedė 40 Eur paslaugų teikėjui *Tallinna Teletorn*, tačiau pareiškėjo banko sąskaitos nuo 2015 m. gegužės 1 d. iki 2015 m. birželio 1 d. išrašas patvirtina, kad šios lėšos (40 Eur) už pareiškėjo 2015 m. gegužės 3 d. inicijuotą mokėjimo operaciją iš jo banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, nebuvo nurašytos.

Atkreiptinas dėmesys, kad Mokėjimų įstatyme nėra detalios nurodytos lėšų, įvykdžius mokėjimo operaciją, nurašymo iš mokėtojo sąskaitos momento ar laiko tarpo, per kurį tokios lėšos turi būti nurašytos iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos, tik nurodyta, kad lėšų nurašymo data yra ne ankstesnė negu momentas, kai mokėjimo operacijos suma nurašoma iš tos mokėjimo sąskaitos (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis). Banko mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių 4.2.4 papunktyje nustatyta, kad bankas privalo nurašyti lėšas iš sąskaitos, gavęs pranešimus iš prekybininko arba paslaugų teikėjo apie atsiskaitymus kortele, tačiau šios banko pareigos įvykdymo laikotarpis taip pat nedetalizuotas.

¹ Redakcija, galiojusi ginčijamos 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operacijos metu.

Bankas nurodo, kad lėšos už 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operaciją iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytos tik praėjus dvejiems metams, nes įvyko techninė klaida, kuri buvo pastebėta ne iš karto. Nagrinėjamų aplinkybių kontekste svarbu atkreipti dėmesį, kad banko, kaip trečiosios šalies, įvykdžiusios pareiškėjo prievolę kreditoriui – paslaugų teikėjui *Tallinna Teletorn*, kreditoriaus teisės, susijusios su skolininku (t. y. su pareiškėju dėl paslaugų teikėjui pervestų lėšų už pareiškėjui suteiktas paslaugas), dėl įvykusios techninės klaidos savaime neišnyksta: Civilinio kodekso 6.50 straipsnyje nustatyta, kad prievolę visiškai ar iš dalies gali įvykdyti trečiasis asmuo, išskyrus atvejus, kai šalių susitarimas ar prievolės esmė reikalauja, kad skolininkas ją įvykdytų asmeniškai, o Civilinio kodekso 6.50 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad trečiajam asmeniui, įvykdžiusiam prievolę, pereina kreditoriaus teisės, susijusios su skolininku. Taigi trečiasis asmuo, įvykđęs skolininko prievolę kreditoriui, įgyja teisę susigrąžinti tai, ką sumokėjo iš skolininko. Aiškindamas pirmiau minėtą Civilinio kodekso nuostatą, kasacinis teismas yra nurodęs, kad kito asmens prievolės įvykdymas už skolininką, nepažeidžiant įstatyme įtvirtintų apribojimų, yra pradinio kreditoriaus reikalavimo pasibaigimo pagrindas, tačiau skolininkui prievolė (ir visos iš šios prievolės atsiradusios papildomos teisės ir pareigos) nepasibaigia – jis ją turi įvykdyti trečiajam asmeniui (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-103-378/2017). Atsižvelgiant į tai bei į aplinkybę, kad bankas pagrindė, jog 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operaciją pareiškėjas tinkamai (t. y. pagal šalių susitarimo sąlygas) autorizavo, šios mokėjimo operacijos suma buvo pervesta paslaugų teikėjui, tačiau nenurašyta iš pareiškėjo banko sąskaitos, darytina išvada, kad bankas turėjo teisinį pagrindą 2017 m. gegužės 16 d. nurašyti iš pareiškėjo banko sąskaitos 40 Eur.

Vis dėlto, vertinant pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, būtina pažymėti ir tai, kad nors, kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymas detalčiai nenustato laikotarpio, per kurį turi būti nurašytos įvykdytos mokėjimo operacijos lėšos iš mokėtojo banko sąskaitos, manytina, kad dvejų metų laikotarpis negali būti laikomas atitinkančiu aukštus bankui, kaip mokėjimo paslaugų teikėjui ir savo srities profesionalui, keliamus atidumo ir rūpestingumo reikalavimus. Be to, Banko mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių 4.2.2 papunktyje nurodyta, kad, įvykus sandoriui, už kurį atsiskaityta kortele iš sąskaitos, bankas privalo pagal „Visa Europe“ ir „MasterCard International“ asociacijų taisykles rezervuoti lėšų sumą sąskaitoje, o pagal 4.2.4 papunktį, kaip minėta, gavęs informaciją iš paslaugų teikėjo *Tallinna Teletorn* apie atsiskaitymą pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele, šią mokėjimo operacijos sumą bankas turėjo nurašyti iš pareiškėjo banko sąskaitos, tačiau nagrinėjamo ginčo atveju šių savo (pirmiau nurodytų) pareigų bankas tinkamai neįvykdė.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.246 straipsnio, įtvirtinančio bendrąsias civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas ir pagrindus, 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas neveikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai.

Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Sutarčių vykdymo principai įtvirtinti Civilinio kodekso 6.200 straipsnyje: šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai; vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis; sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu; jeigu pagal sutartį ar jos prigimtį šalis, atlikdama tam tikrus veiksmus, turi dėti maksimalias pastangas sutarčiai įvykdyti, tai ši šalis privalo imtis tokių pastangų, kokių būtų ėmęsis tokiomis pat aplinkybėmis protingas asmuo. Be to, Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jei vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 2 dalis). Kasacinio teismo praktikoje taip pat ne kartą pažymėta, kad prievolė yra laikoma įvykdyta netinkamai, pažeidus bendradarbiavimo pareigą,

imperatyviasias teisės normas ar bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (LAT Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. gegužės 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-327-687/2015).

Įvertinus pirmiau analizuotas aplinkybes ir teisės aktų nuostatas, darytina išvada, kad atsakomybė dėl įvykusios techninės klaidos, kuri lėmė lėšų už 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operaciją nurašymą praėjus tik dvejiems metams po pačios mokėjimo operacijos įvykdymo ir atsiskaitymo su paslaugų teikėju, tenka bankui, todėl, vadovaujantis Civilinio kodekso 1.5 straipsnyje įtvirtintais teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais, bankui turėtų tekti nuostoliai dėl pusės 2015 m. gegužės 3 d. mokėjimo operacijos sumos, nurašytos iš pareiškėjo banko sąskaitos po dvejų metų nuo mokėjimo operacijos įvykdymo. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti 40 Eur tenkintinas iš dalies, rekomenduojant bankui grąžinti pusę 2017 m. gegužės 16 d. nurašytos sumos pareiškėjui.

Atsižvelgiant į pareiškėjo teiginį, kad šalių ginčo atveju turėtų būti taikomas ieškinio senaties terminas, papildomai atkreiptinas dėmesys, kad, vadovaujantis Civilinio kodekso 1.124 straipsniu, ieškinio senatis – tai įstatymų nustatytas laiko tarpas (terminas), per kurį asmuo gali apginti savo pažeistas teises pareikšdamas ieškinį. Nagrinėjamo ginčo atveju būtų taikomas bendrasis 10 metų ieškinio senaties terminas (Civilinio kodekso 1.125 straipsnio 1 dalis).

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo R. M. reikalavimą – rekomenduoti AB SEB bankui į pareiškėjo banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele „SEB Mylimiausia MasterCard“, grąžinti pusę 2017 m. gegužės 16 d. nurašytos sumos, t. y. 20 Eur.

2. Įpareigoti AB SEB banką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). AB SEB bankui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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

Mindaugas Šalčius