



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. S. IR WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED GINČO
NAGRINĖJIMO**

2017 m. birželio 28 d. Nr. 242-271
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi dėl ginčo, kilusio su *Western Union Payment Services Ireland Limited* (toliau – mokėjimo įstaiga) dėl netinkamai suteiktos pinigų perlaidos paslaugos bei mokėjimo įstaigos veiksmų, atsisakant pareiškėjui grąžinti pinigų perlaidos gavėjui neišmokėtus pinigus, pagrįstumo.

N u s t a t y t a:

2017 m. vasario 23 d. pareiškėjas atvyko į mokėjimo įstaigos įgalioto agento „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) Akropolio klientų aptarnavimo padalinį ir jo administratorei nurodė, kad pageidauja mokėjimo įstaigos teikiamos pinigų perlaidos siuntimo paslaugos. Vėliau pareiškėjas bendravo su banko klientų aptarnavimo specialiste ir jai nurodė, kad pageidauja, naudodamasis mokėjimo įstaigos pinigų perlaidos siuntimo paslauga, pervesti 2 000 Eur V. S. (toliau – gavėjas) į Vokietiją. Pervedama suma ir mokestis už suteiktą pinigų perlaidos siuntimo paslaugą buvo nurašyti iš pareiškėjo vardu banke atidarytos sąskaitos.

2017 m. vasario 23 d. 14:52:40 pareiškėjas paskambino banko telefonu Nr. 1884 ir nurodė, kad siuntė pinigų perlaidą į Vokietiją gavėjui, tačiau pinigų perlaidos suma buvo išmokėta ne gavėjui, o trečiajam asmeniui. Pareiškėjas teigė, kad gavėjas jam patvirtino nespėjęs atsiimti pinigų. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad perlaidos blanką su jame esančiais perlaidos duomenimis parodė automobilio, kuriam pirkti buvo skirti siunčiami pinigai, pardavėjui, kurio nepažinojo, tačiau, pareiškėjo teigimu, banko darbuotoja jam patvirtino, kad pardavėjui jis gali nusiųsti perlaidos blanko kopiją (nuotrauką), nes niekas kitas negali paimti perlaidos pinigų, išskyrus patį gavėją.

2017 m. vasario 24 d. 12:37:26 pareiškėjas paskambino banko telefonu Nr. 1884 ir žodžiu pateikė pretenziją bankui dėl jo darbuotojų kurie, pareiškėjo teigimu, sudarė sąlygas tretiesiems asmenims neteistai pasiimti pinigų perlaidą, veiksmų. Pareiškėjas akcentavo, kad, prieš išsiųsdamas pinigų perlaidą, konsultavosi su banko darbuotojais, paklausė, ar nieko neatsitiks, jei nusiųs pinigų perlaidos blanko nuotrauką pardavėjui, kuriam turėjo pateikti įrodymą, kad turi pinigų automobiliui pirkti, ir, pareiškėjo teigimu, banko darbuotojai jį patikino, kad gali nusiųsti pinigų perlaidos blanko kopiją pardavėjui. 2017 m. kovo 2 d. interneto banko žinute pareiškėjas taip pat pateikė pretenziją bankui dėl patirtų nuostolių (2 000 Eur) atlyginimo.

Atsakydamas į pareiškėjo pretenzijas, bankas 2017 m. kovo 17 d. rašte pareiškėją informavo apie sprendimą netenkinti jo pretenzijos ir joje nurodyto reikalavimo, atsižvelgiant į tai, kad, banko vertinimu, pareiškėjas pažeidė mokėjimo įstaigos paslaugų atlikimo sąlygas, asmeniškai tretiesiems asmenims atskleisdamas perlaidos kodą. Bankas taip pat pasiūlė pareiškėjui užpildyti mokėjimo įstaigos nustatytos formos klausimyną.

Bankas kreipėsi į mokėjimą įstaigą dėl perlaidos išmokėjimo aplinkybių, kartu pateikdamas pareiškėjo užpildytą klausimyną, ir gavo atsakymą, kad perlaida išmokėta gavėju prisistačiusiam asmeniui, kuris pateikė asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Įvertinusi tai, kad informaciją

apie gavėjo asmens duomenis ir perlaidos kontrolinį numerį trečiasis asmuo įgijo dėl pareiškėjo veiksmų, kuriuos jis atliko nesilaikydamas privalomų perlaidos sąlygų, mokėjimo įstaiga taip pat atsisakė kompensuoti pareiškėjo nuostolius.

Pareiškėjas nesutinka su mokėjimo įstaigos ir jos įgalioto agento (atstovo) – banko sprendimu nekompensuoti pareiškėjo nuostolių. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad, prieš pasirinkdamas pinigų perlaidos paslaugą, papasakojo jį aptarnavusiai banko darbuotojai, koku tikslu ketina naudotis pinigų perlaidos paslauga, kad siekia gavėjui Vokietijoje nusiųsti pinigus automobiliui pirkti, kad automobilio pardavėjas paprašė atsiųsti pinigų perlaidos blanko kopiją, paklausė, ar turi paslėpti pinigų perlaidos kontrolinį numerį, ar to nebūtina daryti. Pareiškėjo teigimu, banko darbuotoja jį patikino, kad perlaidos kontrolinio numerio slėpti nebūtina, nes be gavėjo niekas kitas pinigų negalės atsiimti. Pareiškėjas nurodo, kad, remdamasis šiais banko darbuotojos žodžiais, nusiųstė pinigų perlaidos blanko kopiją pardavėjui, nenuslėpdamas perlaidos kontrolinio numerio. Pareiškėjas teigia po trijų valandų gavęs pranešimą iš mokėjimo įstaigos, kad gavėjui sėkmingai išmokėta pinigų perlaidos suma, tačiau, gavėjas patikino pinigų neatsiėmęs, nes dirba, o po darbo nuėjęs į mokėjimo įstaigos padalinį Vokietijoje buvo informuotas, kad pareiškėjo gavėjui nurodytas pinigų perlaidos kontrolinis numeris neegzistuoja. Pareiškėjas mano, kad dėl banko darbuotojų veiksmų ir klaidingai suteiktos informacijos tretieji asmenys įgijo galimybę pasiimti pinigų perlaidą, ir prašo įpareigoti mokėjimo įstaigą arba jos agentą – banką, kompensuoti pareiškėjo nuostolius (2 000 Eur), atsiradusius tretiesiems asmenims išmokėjus gavėjui skirtą pinigų perlaidos sumą.

Bankas, kaip įgaliotas mokėjimo įstaigos agentas, nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir atsiliepiame teigia, kad nėra visų būtinų sąlygų banko civilinei atsakomybei atsirasti. Bankas nurodo, kad dar iki suteikdamas paslaugą pasirašytinai supažindino pareiškėją su pinigų perlaidos paslaugos teikimo sąlygomis – su pareiga paslapyje laikyti perlaidos kodą, taip pat informavo apie asmens prisiimamą riziką dėl perlaidos duomenų atskleidimo tretiesiems asmenims. Bankas pažymi, kad, rūpindamasis savo klientų lėšų saugumu, papildomai informuoja interesantus apie pasitaikančius sukčiavimo atvejus, naudojantis mokėjimo įstaigos paslaugomis: banko tinklalapyje viešai skelbiama informacija apie mokėjimo įstaigos paslaugas, nurodant, kad „tais atvejais, kai siunčiate pinigus nepažįstamiems asmenims arba pagal nepažįstamų asmenų instrukcijas bei nurodymus siekiate susimokėti už prekes ir paslaugas prieš jas gaudami, jūs rizikuojate.“ Banko teigimu, iš faktinių duomenų matyti, kad pareiškėjas nusprendė nesivadovauti prieš siunčiant perlaidą gautais įspėjimais ir banko viešai skelbiama informacija ir atskleidė perlaidos kodą tretiesiems asmenims. Įvertinęs pareiškėjo nurodytą informaciją, bankas daro prielaidą, kad mokėjimo įstaigos teikiama pinigų perlaidos paslauga ir jos duomenų atskleidimu pareiškėjas pasinaudojo kaip užstatu arba garantija ir tokiu būdu pats padarė daug šios paslaugos teikimo sąlygų pažeidimų ir prisiėmė asmeninę riziką dėl trečiųjų asmenų patikimumo. Pareiškėjo teiginius, kad jis buvo suklaidintas banko darbuotojų apie mokėjimo įstaigos teikiamos pinigų perlaidos paslaugos sąlygas, bankas vertina kaip gynybinę pareiškėjo poziciją ir teigia, kad pareiškėjas subjektyviai interpretuoja banko darbuotojų paaiškinimus, teiktus pareiškėjui atsakant į bendro pobūdžio klausimus, pareiškėjui neindividualizavus situacijos ir savo ketinimų. Bankas nurodo, kad išsiuntus perlaidą pareiškėjo užduotas klausimas, ar duomenys apie perlaidą gali būti persiųsti pardavėjui ir gautas banko darbuotojos atsakymas, kad apie perlaidos išsiuntimo faktą pardavėjas gali būti informuotas po to, kai informuos gavėją, nepagrįstai klaidingai aiškinamas kaip banko patvirtinimas pareiškėjui apie jam suteiktą išimtinę teisę atskleisti perlaidos duomenis tretiesiems asmenims, t. y. pažeisti perlaidos siuntimo sąlygas. Bankas atkreipia dėmesį, kad šis pareiškėjo ir banko darbuotojos pokalbis vyko tada, kai pareiškėjas skaitė perlaidos blanke didžiosiomis raidėmis pateiktą informaciją (pareiškėjas savo parašu patvirtino susipažinęs su šia informacija), įspėjančią nusiųsti perlaidos duomenų nepažįstamiems asmenims, todėl, banko vertinimu, akivaizdu, kad pareiškėjui turėjo būti suprantama duomenų persiuntimo nepažįstamiems asmenims rizika, o jei pareiškėjas pasirinko neskaityti perlaidos sąlygų, tai tą padarė savo rizika ir atsakomybe. Atsižvelgdamas į pareiškėjo prašymą pateikti pareiškėjo apsilankymo banko padalinyje vaizdo įrašus, bankas

pažymėjo, kad šių įrašų neteikia, nes ginčo tarp šalių dėl pareiškėjo apsilankymo banko padalinyje nėra, o vaizdo įrašai nefiksuoja garso. Bankas pažymi, kad atsižvelgiant į tai, jog žala pareiškėjui galėjo būti padaryta neteisėtais trečiųjų asmenų veiksmais, pareiškėjas, pats atskleidęs tretiesiems asmenims slaptus perlaidos duomenis, turi visas teises priemones reikalauti žalos atlyginimo iš žalą sukėlusiu asmenų.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui taip pat pateikė mokėjimo įstaigos argumentus dėl priimto sprendimo nekompensuoti pareiškėjo nuostolių. Mokėjimo įstaiga savo poziciją grindžia tuo, kad, gavus pareiškėjo pretenziją ir atlikus tyrimą, nustatyta, kad pinigų perlaidos paslauga buvo atlikta laikantis jos teikimo sąlygų: perlaida buvo išmokėta gavėju prisistačiusiam asmeniui, kuris pateikė asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, gavėju prisistatęs asmuo taip pat nurodė perlaidos kontrolinį numerį ir pasirašė. Mokėjimo įstaiga nurodė, kad procedūros buvo atliktos tinkamai ir pinigų perlaida buvo tinkamai išmokėta, todėl nėra galimybės pareiškėjo prašomos sumos kompensuoti.

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 mokėjimo įstaigos ir jos įgalioto agento (banko) atsisakymo kompensuoti pareiškėjo patirtus nuostolius, atsiradusius dėl 2017 m. vasario 23 d. išmokėtų lėšų, kurias, pareiškėjo teigimu, gavo ne pinigų siuntimo blanke nurodytas gavėjas, o kitas trečiasis asmuo, kuris neturėjo teisės minėtų lėšų gauti.

Pažymėtina, kad pinigų perlaida, remiantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 40 dalimi, laikoma mokėjimo paslauga, kai lėšos gaunamos iš mokėtojo¹, neatidarant mokėjimo sąskaitos mokėtojo arba gavėjo vardu, tam, kad tam tikra suma būtų pervesta gavėjui² ar gavėjo vardu veikiančiam mokėjimo paslaugų teikėjui, ir (ar) kai tokios lėšos gaunamos gavėjo vardu ir tampa jam prieinamos.

Atsižvelgiant į įstatymų leidėjo nurodytą pinigų perlaidos paslaugos sąvoką, galima teigti, kad tinkamą paslaugos suteikimą būtų galima konstatuoti, jei tinkamai būtų atliktos dvi mokėjimo operacijos³: siuntėjo lėšų įmokėjimas ir gavėjo lėšų išėmimas. Prieš atlikdamas kiekvieną mokėtojo ar gavėjo inicijuotą mokėjimo operaciją, mokėjimo paslaugų teikėjas turi patvirtinti mokėjimo operacijos autentiškumą – atlikti procedūrą, kurios metu tikrinamas mokėjimo priemonės⁴, įskaitant jos personalizuotus saugumo požymius, naudojimas.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tokiu atveju, jeigu

¹ Mokėtoju laikomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris turi mokėjimo sąskaitą ir leidžia vykdyti mokėjimo nurodymą iš tos mokėjimo sąskaitos, arba, kai nėra mokėjimo sąskaitos, fizinis arba juridinis asmuo, kuris pateikia mokėjimo nurodymą (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis).

² Gavėjas yra fizinis arba juridinis asmuo, kuris mokėjimo nurodyme yra numatytas kaip mokėjimo operacijos lėšų gavėjas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 6 dalis).

³ Mokėjimo operacija – mokėtojo arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 19 dalis).

⁴ Mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 27 dalis).

mokėjimo paslaugų vartotojas⁵ 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. Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 20 dalyje pateikta mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimo sąvoka ir nurodyta, kad tai yra procedūra, kurią atlikdamas mokėjimo paslaugų teikėjas tikrina mokėjimo priemonės (tam tikrų procedūrų, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti), įskaitant jos personalizuotus saugumo požymius, naudojimą.

Vertinant, ar mokėjimo įstaigai kyla atsakomybė dėl tinkamo mokėjimo operacijos įvykdymo, atkreiptinas dėmesys į Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalį, pagal kurią tais atvejais, „kai mokėjimo nurodymą inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtoju už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą. Kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali įrodyti mokėtoju ir tam tikrais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.“ Kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybė tenka pagal šio straipsnio 1 dalį, jis nedelsdamas grąžina mokėtoju neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą arba atkuria mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta. (Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 2 dalis).

Atlikus sisteminę teisės aktų, nustatančių reikalavimus mokėjimo įstaigoms ir reglamentuojančių mokėjimo įstaigų ir mokėjimo paslaugų vartotojų atsakomybės paskirstymo principus, analizę, matyti, kad vartotojo atsakomybė, susijusi su mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimu, galima tik tokiu atveju, jei paslaugos teikėjas įrodo, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas. Iš banko ir mokėjimo įstaigos pateiktų duomenų, susijusių su pinigų perlaidos siuntimu ir piniginių lėšų išmokėjimu, matyti, kad pareiškėjas 2017 m. vasario 23 d. pasirašė pinigų siuntimo blanką, kuriame buvo nurodyti tokie duomenys: pinigų perlaidos numeris – MTCN 380-537-4427, siuntimo data – 2017 m. vasario 23 d., siuntėjas – „A. S.“, siunčiama suma – 2 000 Eur, perlaidą priėmęs mokėjimo įstaigos agentas – „Swedbank“, AB, Akropolio KAC, gavimo šalis – Vokietija, gavėjas – „V. S.“, mokestis už išsiuntimą – 60 Eur, mokėtina suma – 2 060 Eur. 2017 m. vasario 23 d. 7:12:02 vietos laiku asmuo, kuris pagal pateiktą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą identifikuotas kaip „V. S.“, pateikė pinigų perlaidos kontrolinį numerį (*duomenys neskelbtini*), siuntėjo vardą ir pavardę „A. S.“ ir laukiamą pinigų perlaidos sumą „2 000 Eur“. Pagal pinigų siuntimo blanko kitoje pusėje esančias „Western union“ pinigų perlaidų paslaugos „Money transfer“ teikimo sąlygas (toliau – Sąlygos), su kuriomis pareiškėjas, pasirašydamas pinigų perlaidos blanką, patvirtino susipažinęs, gavėjai, norėdami atsiimti siunčiamas lėšas, privalo pateikti jų tapatybę patvirtinančius dokumentus ir nurodyti visus reikalaujamus duomenis apie pinigų perlaidą, įskaitant siuntėjo vardą ir pavardę, kilmės šalį, gavėjo vardą ir pavardę, apytikslę sumą ir įvykdyti bet kurias kitas sąlygas ir reikalavimus, taikomus mokėjimo įstaigos agento aptarnaujamoje teritorijoje, pavyzdžiui, nurodyti MTCN (pinigų perlaidos kontrolinį numerį). Iš ginčo medžiagoje esančių įrodymų matyti, kad kaip lėšų gavėjas pagal pateiktą asmens tapatybės dokumentą buvo identifikuotas asmuo „V. S.“, pateikęs visus su pinigų perlaida susijusius duomenis (pinigus atsiėmusio asmens nurodyta informacija visiškai sutampa su pareiškėjo pateiktame pinigų siuntimo blanke nurodyta informacija, kuri privalomai būtų reikalaujama atsiimant pinigus), reikalaujamus pagal pinigų išmokėjimo procedūras, nustatytas Sąlygose.

Atkreiptinas dėmesys, kad kitoje perlaidos blanko pusėje esančiose Sąlygose, kuriose detalai išdėstyta paslaugos teikimo tvarka ir reikalavimai, didžiosiomis raidėmis nurodyta, kad:

⁵ Mokėjimo paslaugų vartotojas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris naudojami mokėjimo paslaugomis kaip mokėtojas ir (arba) gavėjas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalis).

„Western Union“ negarantuoja prekių ar paslaugų, apmokėtų „Western Union“ pinigų perlaidomis, pristatymo ar tinkamumo. *Siuntėjas turi saugoti savo operacijos duomenų konfidencialumą ir neturi jų atskleisti jokiems asmenims, išskyrus gavėją. Siuntėjas išpėjamas nesiųsti pinigų nepažįstamiems asmenims. „Western Union“ ar jos agentai neprisiima atsakomybės tais atvejais, kai siuntėjas perduoda operacijos duomenis kitam asmeniui, išskyrus gavėją.* „Western Union“ ar jos agentai atsako tik už nuostolius, patirtus dėl šios pinigų perlaidos išmokėjimo vėlavimo, visos perlaidos ar jos dalies neišmokėjimo ar papildomo pranešimo nepristatymo dėl jų darbuotojų ar agentų nerūpestingumo ar dėl kitų priežasčių, ir neviršijančius 500 Eur (ar lygiavertės sumos, neįskaitant grąžinamos perlaidos sumos ir pinigų siuntimo mokesčio). „Western Union“ ar jos agentai jokiais atvejais neatsako už netiesioginius, specialiuosius ar pagrįstai su faktiškais nuostoliais susijusius bei dėl to atsiradusius nuostolius. Ši išlyga neapriboja „Western Union“ atsakomybės už nuostolius, atsiradusius dėl didelio „Western Union“ neatsargumo ar tyčios tose jurisdikcijose, kuriose toks atsakomybės ribojimas negalioja.“

Pažymėtina, kad civilinėje teisėje faktų įrodymo problema sprendžiama 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 nėra⁶. Atsižvelgiant į pirmiau minėtas teisės akto nuostatas ir į nustatytą aplinkybę, kad ginčijama 2017 m. vasario 23 d. mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojant pareiškėjui žinomus pinigų perlaidos duomenis, t. y. asmuo, kurio tapatybė „V. S.“, pateikė asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, siuntėjo duomenis, mokėtiną sumą ir pareiškėjui asmeniškai suteiktą pinigų perlaidos kontrolinį numerį, darytina išvada, kad mokėjimo įstaiga įrodė, kad 2017 m. vasario 23 d. mokėjimo operacijos autentiškumas buvo tinkamai patvirtintas, taip pat nėra duomenų, kad šią mokėjimo operaciją būtų paveikę techniniai trikdžiai.

Vertinant mokėjimo įstaigos įgalioto agento – banko atsakomybę dėl pareiškėjo nuostolių, pažymėtina, kad nors pareiškėjas savo reikalavimą mokėjimo įstaigos ir banko atžvilgiu grindžia aplinkybe, kad, pareiškėjo teigimu, banko darbuotoja suteikė klaidingą informaciją apie pinigų perlaidos paslaugą ir dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę išsimokėti perlaidą, tačiau šio pareiškėjo teiginio nepagrindžia ginčo byloje esantys įrodymai. Iš banko kartu su atsiliepimu pateiktų pareiškėjo ir banko darbuotojų pokalbio įrašų galima daryti išvadą, kad, prieš suteikiant pinigų perlaidos paslaugą, pareiškėjui iš pradžių buvo suteikta bendro pobūdžio informacija apie šią paslaugą. Vėlesniuose pokalbių, kurių metu pareiškėjas pateikė pretenzijas bankui, įrašuose duomenų, kad pareiškėjui buvo suteikta informacija, jog pinigų perlaidos unikalūs duomenys gali būti teikiami tretiesiems asmenims, t. y. ne pinigų perlaidos gavėjui, ar kad tokia informacija apskritai galėtų būti teikiama banko klientams, siekiantiems pasinaudoti mokėjimo įstaigos teikiama pinigų perlaidos paslauga, nenustatyta. Pareiškėjas savo nurodytas aplinkybes – tai, kad jis galėjo būti suklaidintas banko darbuotojų dėl mokėjimo įstaigos pinigų perlaidos teikimo sąlygų, pagrindžiančių įrodymų taip pat nepateikė. Priešingai, ginčo byloje esantys įrodymai patvirtina, kad pareiškėjas su pinigų perlaidos teikimo sąlygomis buvo tinkamai supažindintas dar iki jos suteikimo: perlaidos blanko priekinėje dalyje, kaip minėta, pasirašytoje pareiškėjo, aiškiai didžiosiomis raidėmis nurodyta informacija „SVARBU: PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS IŠDĖSTYTOS KITOJE ŠIO KVITO PUSĖJE. PRIEŠ PASIRAŠYDAMAS ŠĮ KVITĄ, PERSKAITYTKITE APIE PASLAUGOS TEIKIMO NUOSTATAS IR SĄLYGAS, ATKREIPKITE DĖMESĮ Į RIBOTĄ ATSAKOMYBĘ IR DUOMENŲ APSAUGĄ. <...> SAUGOKITĖS SUKČIAVIMO, BŪKITE BUDRŪS, JEIGU NEPAŽIŠTAMAS ASMUO PRAŠO JŪSŲ ATSIŪSTI PINIGŲ. NEATSKLEISKITE PERLAIDOS DUOMENŲ TRETIESIEMS ASMENIMS. INFORMACIJA APIE PINIGŲ PERLAIDOS IŠSIUNTIMĄ IR PERLAIDOS DUOMENYS NETURI BŪTI ŽINOMI NIEKAM KITAM, IŠSKYRUS PATĮ PERLAIDOS SIUNTĖJĄ

⁶ 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.

IR JO ĮVARDINTĄ GAVĖJĄ.“ Atsižvelgiant į tai, teigtina, kad dar iki suteikiant pinigų perlaidos paslaugą pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su aplinkybe, kad perlaidos duomenys negali būti atskleisti ir žinomi niekam kitam, išskyrus patį perlaidos siuntėją ir jo įvardytą gavėją.

Pažymėtina ir tai, kad bankas, atsižvelgdamas į nustatytas aplinkybes, yra atkreipęs pareiškėjo dėmesį, kad dėl trečiųjų asmenų įvykdytos neteisėtos veikos jis turėtų kreiptis į ikiteisminį tyrimą teisės aktų nustatyta tvarka atliekančias institucijas.

Įvertinus tai, kas buvo konstatuota pirmiau, – tai, kad 2017 m. vasario 23 d. mokėjimo operaciją mokėjimo įstaiga įvykdė tinkamai, t. y. nepažeisdama Mokėjimų įstatyme įtvirtintų reikalavimų, o mokėjimo įstaigos įgaliotas agentas (bankas) tinkamai supažindino pareiškėją su mokėjimo įstaigos teikiamos paslaugos sąlygomis, galima daryti išvadą, kad mokėjimo įstaigai ar jos įgaliotam agentui nekyla atsakomybė pagal Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalį, nes mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai, o lėšos buvo išmokėtos, laikantis mokėjimo įstaigos nustatytų ir pareiškėjui žinomų pinigų perlaidos paslaugos teikimo sąlygų, nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo grąžinti 2 000 Eur.

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 A. S. 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

Mindaugas Šalčius