



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. K. IR WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED GINČO
NAGRINĖJIMO**

2018 m. liepos 25 d. Nr. 242-303
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. K. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Western Union Payment Services Ireland Limited* (toliau – mokėjimo įstaiga) kilusį ginčą dėl galimai netinkamai suteiktos pinigų perlaidos paslaugos bei mokėjimo įstaigos veiksmų, atsisakant pareiškėjai grąžinti pinigų perlaidos gavėjui neišmokėtus pinigus.

N u s t a t y t a:

2018 m. sausio 27 d. pareiškėja kreipėsi į mokėjimo įstaigos tarpininkę AB Lietuvos paštą prašydama suteikti mokėjimo įstaigos pinigų perlaidos paslaugą: užpildė ir pasirašė pinigų siuntimo blanką, pateikė siųsti skirtus pinigus (5 000 Eur), sumokėjo 150 Eur pinigų perlaidos mokestį ir pateikė savo asmens dokumentą. AB Lietuvos paštas priėmė perlaidai skirtus pinigus, siuntėjo sumokėtą mokestį už išsiuntimą, perlaidai suteikė kontrolinį numerį (MTCN) (*duomenys neskelbiami*), pinigų siuntimo blanke nurodė, kad pinigų gavėjas yra R. K., šalis Vokietija.

2018 m. sausio 29 d. pareiškėja gavo trumpąją žinutę, kad R. K. pasiėmė perlaidą, nors, pareiškėjos teigimu, jis dar buvo Lietuvoje. Dėl šios priežasties pareiškėja elektroniniu paštu kreipėsi į mokėjimo įstaigą ir nurodė, kad siuntė pinigų perlaidą į Vokietiją gavėjui, tačiau pinigų perlaidos suma buvo išmokėta ne gavėjui, o trečiajam asmeniui. Pareiškėja teigė, kad pinigus siuntė savo vyrui, planavusiam pirkti automobilį Vokietijoje. Pareiškėjos nuomone, šiuo atveju pinigus galėjo atsiimti kitas asmuo (ne R. K.), kuris žinojo MTCN numerį.

Atsakydama į pareiškėjos pretenziją, mokėjimo įstaiga 2018 m. vasario 2 d. raštu pareiškėją informavo apie priimtą sprendimą netenkinti jos pretenzijos ir joje nurodyto reikalavimo. Mokėjimo įstaiga informavo, kad pinigų perlaidos paslauga buvo suteikta, nes pinigų perlaida gavėjui buvo tinkamai išmokėta. Atsakyme buvo pažymėta, kad dėl pareiškėjos nurodytos informacijos buvo atliktas vidaus tyrimas ir nustatyta, kad, pagal pareiškėjos 2018 m. sausio 27 d. inicijuotą pinigų perlaidos procedūrą, 2018 m. sausio 29 d. asmuo, kuris identifikuotas kaip R. K., pateikė pinigų perlaidos kontrolinį numerį, siuntėjo vardą ir pavardę, laukiamą pinigų perlaidos sumą. Mokėjimo įstaiga nurodė, kad procedūros buvo atliktos tinkamai ir pinigų perlaida buvo tinkamai išmokėta, todėl nėra galimybės minėtos sumos kompensuoti. Mokėjimo įstaigos teigimu, pinigų perlaida buvo išmokėta vadovaujantis Mokėjimo įstaigos pinigų perlaidų paslaugos „*money transfer*“ teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos) nurodyta tvarka, kuri buvo nurodyta pinigų siuntimo blanko kitoje pusėje. Mokėjimo įstaigos manymu, tikėtina, kad pareiškėja tapo nukentėjusiaja dėl nusikaltimo, kai apgaulės būdu buvo pasisavintos jos siųstos piniginės lėšos.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo, kilusio su mokėjimo įstaiga, nagrinėjimo ir teigė nesutinkanti su mokėjimo įstaigos priimtu sprendimu. Pareiškėja nurodė, kad per AB Lietuvos paštą, veikiančią mokėjimo įstaigos vardu, pasinaudodama pinigų perlaidos paslauga, siuntė R. K. lėšas, kurios 2018 m. sausio 29 d. buvo išmokėtos, tačiau kitam asmeniui, ne R. K.. Pareiškėja teigia, kad mokėjimo įstaiga išmokėjo lėšas nenustačiusi pinigų atsiimančio asmens tapatybės.

Pareiškėjos nuomone, asmuo, kuriam buvo išmokėtos lėšos, nepateikė asmens tapatybės dokumento, kuris leistų identifikuoti, kad besikreipiantis asmuo yra būtent R. K.. Pareiškėja pažymi, kad, pagal mokėjimo įstaigos sąlygas, lėšos turėtų būti išmokėtos gavėjui tik tuo atveju, jeigu gavėjas pateikia asmens tapatybės dokumentą. Pareiškėjos teigimu, pinigų perlaida buvo išmokėta arba be dokumento, arba pagal suklastotą dokumentą. Pareiškėjos nuomone, mokėjimo įstaigos darbuotojai savo darbą atliko aplaidžiai, todėl pareiškėja prašo Lietuvos banko rekomenduoti mokėjimo įstaigai grąžinti neteisėtai, „be asmens tapatybės dokumento arba su suklastotu dokumentu“ išmokėtus perlaidos pinigus.

Mokėjimo įstaiga su pareiškėjos reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Mokėjimo įstaiga per tarpininkę AB Lietuvos pašta Lietuvos bankui pateikė paaiškinimus, kad dar kartą apsvarstė šį atvejį, atliko papildomą tyrimą, tačiau jokių papildomų paaiškinimų neturi. Mokėjimo įstaiga nurodo, kad tam, jog pinigų perlaida būtų sėkmingai išmokėta, pinigų gavėjas turi žinoti siuntėjo vardą, pavardę, siuntėjo šalį, sumą, piniginės perlaidos kontrolinį numerį. Pinigų gavėjas taip pat turi pateikti savo asmens dokumentą, kuriame jo vardas turėtų sutapti su sistemoje įvestu ir siuntėjo nurodytu vardu. Mokėjimo įstaigos teigimu, pinigų perlaida yra išmokama tik patikrinus visą pirmiau minėtą informaciją. Mokėjimo įstaigos teigimu, Vokietijoje mokėjimo įstaigos partneriai, šiuo atveju *Deutsche Postbank AG*, asmens dokumentų kopijų nedaro, tik patikrina visą informaciją ir ją suveda į mokėjimo įstaigos sistemą. Taigi, mokėjimo įstaigos nuomone, ji visus veiksmus atliko tinkamai, o pareiškėjos reikalavimai turi būti atmesti.

AB Lietuvos paštas taip pat paaiškino, kad ji tik tarpininkauja mokėjimo įstaigai atliekant pinigų perlaidos siuntimo paslaugą. AB Lietuvos paštas tolimesnių veiksmų neatlieka, t. y. perlaidos išmokėjimo nekoordinuoja. AB Lietuvos pašto nuomone, kadangi AB Lietuvos pašto veiksmuose pažeidimų teikiant pinigų perlaidos siuntimo paslaugas nenustatyta, todėl jiems negali kilti atsakomybė dėl galimai neteisėtai išmokėtos pareiškėjos pinigų perlaidos. Išsiaiškinti, ar mokėjimo įstaiga pinigų perlaidą išmokėjo pareiškėjos nurodytam perlaidos gavėjui, AB Lietuvos paštas negali.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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. 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 mokėjimo įstaigos atsisakymo kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl 2018 m. sausio 29 d. išmokėtų lėšų, kurias, pareiškėjos nuomone, 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 (toliau – Mokėjimų įstatymas) 2 straipsnio 40 dalimi, laikoma mokėjimo paslauga, kai lėšos gaunamos iš mokėtojo, neatidarant mokėjimo sąskaitos mokėtojo arba gavėjo vardu, tam, kad tam tikra suma būtų pervesta gavėjui 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, konstatuoti, kad paslauga buvo tinkamai suteikta, galima tada, jei buvo tinkamai atliktos dvi mokėjimo operacijos: siuntėjo lėšų įmokėjimas ir gavėjo lėšų paėmimas. Prieš atlikdamas kiekvieną mokėtojo ar gavėjo inicijuotą mokėjimo operaciją, mokėjimo paslaugų teikėjas turi patvirtinti mokėjimo operacijos autentiškumą – atlikti procedūrą, kurios metu tikrinamas mokėjimo priemonės, 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 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. 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, 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: „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 Lietuvos bankui pateiktų duomenų, susijusių su pinigų perlaidos siuntimu ir piniginių lėšų išmokėjimu, matyti, kad pareiškėja 2018 m. sausio 27 d. pasirašė pinigų siuntimo blanką, kuriame buvo nurodyti tokie duomenys: pinigų perlaidos numeris – MTCN (*duomenys neskelbiami*), siuntimo data – 2018 m. sausio 27 d., siuntėja – R. K., siunčiama suma – 5 000 Eur, perlaidą priėmęs paštas – Panevėžio apskrities centrinis paštas, gavimo šalis – Vokietija, gavėjas – R. K., mokestis už išsiuntimą – 150 Eur, mokėtina suma – 5 000 Eur. Pažymėtina, kad pinigų siuntimo blanke taip pat buvo nurodyta – „Svarbu: Paslaugos teikimo sąlygos išdėstytos kitoje šio kvito pusėje. Prieš pasirašydamas šį kvitą, perskaitykite apie paslaugos teikimo nuostatas ir sąlygas, atkreipkite dėmesį į ribotą atsakomybę ir duomenų apsaugą. <...> Saugokitės sukčiavimo, būkite budrūs, jeigu nepažįstamas asmuo prašo Jūsų atsiųsti pinigų. Neatskleiskite perlaidos duomenų tretiesiems asmenims. Informacija apie pinigų perlaidos išsiuntimą ir perlaidos duomenys neturi būti žinomi niekam kitam, išskyrus patį perlaidos siuntėją ir jo įvardintą gavėją.“ Papildomai pinigų siuntimo blanke pažymėta, kad „Pasirašydamas šį kvitą, aš: 1. Sutinku, kad pirmiau įrašyti mano asmens duomenys būtų perduoti Western Union filialams, veikiantiems už Europos ekonominės zonos ribų, įskaitant JAV, teikiant man pinigų pervedimo paslaugą ir atliekant kitus duomenų tvarkymo veiksmus, nurodytus nuostatų ir sąlygų duomenų apsaugos dalyje. Aš turiu teisę bet kuriuo metu atšaukti šį savo sutikimą. <...> 3. Patvirtinu, kad mano pateikta informacija yra teisinga ir kad aš perskaičiau kitoje kvito pusėje pateiktas nuostatas ir sąlygas ir joms pritariu.“

Iš ginčo medžiagoje esančių įrodymų, t. y. iš mokėjimo įstaigos pateikto Pinigų gavimo blanko, matyti, kad 2018 m. sausio 29 d. asmuo, kuris identifiкуotas kaip R. K., pateikė pinigų perlaidos kontrolinį numerį „MTCN (*duomenys neskelbiami*)“, nurodė, kad siuntėjo vardas ir pavardė yra R. K. ir kad laukiamą pinigų perlaidos suma – 5 000 Eur. Sąlygose, su kuriomis pareiškėja susipažino, yra nustatyta, kad 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 identifiкуotas R. K., jis pateikė 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), reikalaujamas pagal pinigų išmokėjimo procedūras, nustatytas Sąlygose.

Pažymėtina, kad civilinėje teisėje faktų įrodomumo 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 nėra (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, bylos Nr. 3K-3-304/2008). Atsižvelgiant į pirmiau minėtas teisės aktų nuostatas ir į nustatytą aplinkybę, kad ginčijama 2018 m. sausio 27 d. mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojant pareiškėjai žinomus pinigų perlaidos duomenis, t. y. pagal pateiktą asmens tapatybės dokumentą identifikuotas asmuo R. K. pateikė siuntėjo duomenis, nurodė mokėtiną sumą ir pareiškėjai asmeniškai suteiktą pinigų perlaidos kontrolinį numerį, darytina išvada, kad mokėjimo įstaiga įrodė, kad 2018 m. sausio 27 d. mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai, taip pat nėra duomenų, kad šią mokėjimo operaciją būtų paveikę techniniai trikdžiai.

Pažymėtina ir tai, kad mokėjimo įstaiga, atsižvelgdama į nustatytas aplinkybes, yra atkreipusi pareiškėjos dėmesį į tai, kad dėl trečiųjų asmenų galimai įvykdytos neteisėtos veikos (dėl pateikto galimai suklastoto asmens tapatybės dokumento) ji turėtų kreiptis į ikiteisminį tyrimą teisės aktų nustatyta tvarka atliekančias institucijas.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad 2018 m. sausio 27 d. atliktą mokėjimo operaciją mokėjimo įstaiga įvykdė tinkamai, t. y. nepažeisdama Mokėjimų įstatyme įtvirtintų reikalavimų. Galima daryti išvadą, kad mokėjimo įstaigai nekyla atsakomybė pagal Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje nustatytą tvarką, nes mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai ir lėšos gavėjui buvo išmokėtos, todėl nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir pareiškėjai grąžinti išmokėtų pinigų.

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 R. K. 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