



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-11-23 Nr. 429-593

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė) 2022 m. rugpjūčio 30 d. 08:43-08:44 val. banko bankomate, esančiame Tilžės g. 157, Šiauliuose (toliau – bankomatas) buvo inicijuotos dvi grynųjų pinigų įnešimo mokėjimo operacijos į pareiškėjos banko sąskaitą: iš pradžių buvo įnešta 720 Eur, o antrosios operacijos metu – 80 Eur (toliau – mokėjimo operacijos).

Tą pačią dieną 08:47 val. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad į bankomatą dėjo kupiūras bendrai 1 000 Eur sumai, tačiau į jos sąskaitą buvo įskaityti tik 800 Eur. Pareiškėja paaiškino, kad bendra suma buvo sudaryta iš dvidešimt penkių 20 Eur kupiūrų, aštuonių 50 Eur kupiūrų ir vienos 100 Eur kupiūros. Po pirmosios mokėjimo operacijos buvo gražintos keturios 20 Eur kupiūros, kurios įneštos į bankomatą antrosios mokėjimo operacijos metu, o 200 Eur liko neįskaityti į sąskaitą.

2022 m. rugsėjo 9 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame teigė neturįs teisinio pagrindo gražinti pareiškėjai 200 Eur. Bankas nurodė, jog jo surinkti duomenys patvirtina, kad pirmosios mokėjimo operacijos metu bankomate buvo apskaičiuota 720 Eur, o antrosios metu 80 Eur suma, ir lėšos buvo sėkmingai įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą, sulaikytų kupiūrų nebuvo. Anot banko, pareiškėjos nurodyti trūkstami 200 Eur nebuvo fiksuoti nei bankomato sistemose, nei bankomato inkasavimo ataskaitoje.

Pareiškėja nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja pakartojė prieš pirmąją mokėjimo operaciją į bankomato grynųjų pinigų įnešimo langelį įdėjusi bendrą 1 000 Eur sumą, tačiau bankomatas parodė įrašą, jog apskaičiavo tik 720 Eur. Nurodyta suma buvo įskaityta į banko sąskaitą, o 80 Eur (keturias kupiūras po 20 Eur) bankomatas gražino. Atliekant antrą mokėjimo operaciją bankomatas suskaičiavo tokią sumą, kokią pareiškėja ir nurodė įdėjusi į bankomato langelį (80 Eur). Pareiškėjos nuomone, 200 Eur suma buvo neįskaityta dėl netinkamo banko darbo, todėl bankas šią sumą turi gražinti.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs. Anot banko, pareiškėja inicijavo dvi piniginių lėšų įnešimo į savo banko sąskaitą per bankomatą mokėjimo operacijas (720 Eur ir 80 Eur), o bankas jas tinkamai įvykdė ir įskaitė pinigus į pareiškėjos banko sąskaitą.

Bankas taip pat nurodė, kad Bankomato darbo žurnale nebuvo užfiksuotų jokių sutrikimų, kurių metu kokia nors mokėjimo operacijos metu įdėta kupiūra būtų įtraukta į bankomatą ir patalpinta sulaikytų kupiūrų stalčiuje. Pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos vyko sklandžiai. Jokio su mokėjimo operacijomis susijusių kupiūrų pertekliaus nebuvo rasta ir bankomato inkasavimo metu.

Remdamasis atsiliepime nurodytais motyvais bei kartu su juo pateiktais dokumentais bankas prašė pareiškėjos reikalavimo netenkinti.

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 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. 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, kokią pinigų sumą pareiškėja įdėjo į bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjos banko sąskaitą.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl pirmosios grynųjų pinigų įnešimo per bankomatą į pareiškėjos banko sąskaitą mokėjimo operacijos. Pareiškėja teigia jos metu į bankomatą įdėjusi 1 000 Eur, tačiau bankomatas į sąskaitą įskaitė tik 720 Eur, 80 Eur gražino, o 200 Eur nebuvo nei įskaityti į banko sąskaitą, nei gražinti. Pareiškėja neginčija to, kad antrosios operacijos metu per bankomatą įnešė 80 Eur, kurie ir buvo įskaityti į banko sąskaitą, todėl toliau analizuojamos aplinkybės, susijusios su pirmosios mokėjimo operacijos vykdymo aplinkybėmis.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjai gražinti 200 Eur.

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, mokėtojo arba mokėtojo vardu inicijuotas lėšų įmokėjimas 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 pirmiau, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjos reikalaujamos 200 Eur sumos grindžia banko informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis. Bankomato darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pirmąja pareiškėjos kortele inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir fiksuoti veiksmai):

1. 08:38:44 – fiksuojamas bankomate esančių banknotų likutis po ankstesnės, kito asmens atliktos grynųjų pinigų įnešimo operacijos (keturiolika 5 Eur kupiūrų, keturi šimtai devyniasdešimt 10 Eur kupiūrų, devyni šimtai aštuoniasdešimt aštuonios 20 Eur kupiūros, šeši šimtai penkiasdešimt keturios 50 Eur kupiūros, penkiasdešimt aštuonios 100 Eur kupiūros ir dvi 200 Eur kupiūros);
2. 08:43:24 – pareiškėjos pirmosios mokėjimo operacijos pradžia;
3. 08:43:24 – grynųjų pinigų įnešimo operacija pradėta;
4. 08:43:48 – gražinami blogi banknotai;
5. 08:43:48 – pinigai sėkmingai įdėti;
6. 08:43:48 – fiksuojamos įneštos kupiūros (vienuolika 20 Eur kupiūrų, aštuonios 50 Eur kupiūros ir viena 100 Eur kupiūra);
7. 08:43:57 – iš grynųjų pinigų langelio paimamos blogos (nepriimtose nes suglamžytose) kupiūros;
8. 08:44:17 – suskaičiuota įnešamų lėšų suma – 720 Eur;
9. 08:44:17 – įnešamų lėšų suma patvirtinta;
10. 08:44:32 – mokėjimo operacija patvirtinta;
11. 08:44:32 – suskaičiuota suma įskaityta į sąskaitą;
12. 08:44:32 – fiksuojamas bankomate esančių kupiūrų likutis (keturiolika 5 Eur kupiūrų, keturi šimtai devyniasdešimt 10 Eur kupiūrų, devyni šimtai devyniasdešimt devynios 20 Eur kupiūros, šeši šimtai šešiasdešimt dvi 50 Eur kupiūros, penkiasdešimt devynios 100 Eur kupiūros ir dvi 200 Eur kupiūros).

Kaip matyti iš banko pateikto Bankomato darbo žurnalo ir kitų bylos duomenų, pirmosios mokėjimo operacijos metu į bankomatą įnešimui buvo įdėta vienuolika 20 Eur kupiūrų, aštuonios 50 Eur kupiūros ir viena 100 Eur kupiūra, kurios buvo sėkmingai užfiksuotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą, tuo tarpu užfiksuotos blogos keturios 20 Eur kupiūros buvo gražintos pareiškėjai.

Antrosios mokėjimo operacijos metu pareiškėjai gražintos kupiūros buvo įneštos per bankomatą į banko sąskaitą ir sėkmingai įskaitytos, tačiau, kaip teigia pareiškėja, pirmosios operacijos metu ji į bankomatą dėjo viso dvidešimt penkias 20 Eur kupiūras, taigi, 10 kupiūrų nebuvo įskaitytos (vienuolika kupiūrų buvo įskaityta pirmosios mokėjimo operacijos metu, dar keturios – antrosios metu).

Vis dėlto, pažymėtina, kad Banko darbo žurnale nebuvo fiksuotų papildomų dešimties 20 Eur kupiūrų. Kaip matyti iš bankomato skaitiklių, nurodančių kupiūrų likutį bankomate, duomenų, po pirmosios pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos, bankomate buvo fiksuotas vienuolikos 20 Eur kupiūrų, aštuonių 50 Eur kupiūrų ir vienos 100 Eur kupiūros prieaugis. Kartu pažymėtina, kad netinkamų apyvartai kupiūrų kiekis liko toks, koks buvo fiksuotas prieš pirmąją mokėjimo operaciją. Taigi bankomato skaitikliai po pirmosios mokėjimo operacijos fiksavo būtent 720 Eur, o ne 920 Eur (atsižvelgiant į tai, kad keturios 20 Eur kupiūros buvo gražintos), įnešimą. Pažymėtina, kad bankomato darbo sutrikimų, atliekant pareiškėjos mokėjimo operacijas, Bankomato darbo žurnale taip pat nefiksuota.

Bankas Lietuvos bankui pateikė ir bankomato inkasavimo duomenis, iš kurių matyti, kad laikotarpiu nuo 2022 m. rugpjūčio 27 d. iki 2022 m. rugsėjo 2 d. atlikto bankomato inkasavimo metu nebuvo nustatyta pinigų pertekliaus, susijusio su pareiškėjos inicijuotomis mokėjimo operacijomis. Iš pateiktų duomenų matyti tik tai, kad 2022 m. rugpjūčio 31 d. (kitą dieną, kito asmens ir kita mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos metu), nenustačius kupiūros autentiškumo požymių, buvo sulaukyta viena 20 Eur kupiūra, o kitų inkasavimo laikotarpiu sulaukytų kupiūrų ar jų pertekliaus nenustatyta. Bankomato inkasavimo dokumentuose nebuvo užfiksuoto 200 Eur grynujų pinigų pertekliaus, todėl inkasavimo duomenys taip pat nepatvirtina pareiškėjos teiginio apie pirmosios mokėjimo operacijos metu bankomato per klaidą neįskaitytų ir banko negražintų 200 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateikė įrašą iš vaizdo kameros, kuri filmuoja vaizdą bankomato patalpoje, kuriame užfiksuotas laikotarpis nuo pareiškėjos atėjimo prie bankomato iki momento, kai bankomatas jai gražino netinkamas kupiūras, matyti, kad pareiškėja, prieš įdėdama grynuosius pinigus į bankomato langelį, jų neperskaičiavo, kupiūras išėmė iš piniginės ir iš karto įdėjo į bankomato grynujų pinigų įnešimo langelį. Vaizdo įrašė užfiksuoti duomenys taip pat negali patvirtinti pareiškėjos teiginių, nes jame nesimato įdedamų kupiūrų kiekio, be to, kyla abejonių, ar pareiškėja, prieš inicijuodama pinigų įnešimo (įmokėjimo) į banko sąskaitą per bankomatą operaciją iš tiesų buvo įsitikinusi kokią pinigų suma įneša.

Be to, pažymėtina, kad pareiškėja į banką dėl į jos sąskaitą neįskaitytų ir jai bankomato negražintų pinigų, kuriuos ji teigė dėjusi į bankomatą, kreipėsi tik atlikusi antrąją mokėjimo operaciją, o ne po pirmosios mokėjimo operacijos, kurios metu teigė į bankomatą dėjusi 1 000 Eur. Užuoat kreipėsi į banką iš karto po to, kai ekrane pamatė, kad bankomate buvo suskaičiuota tik 720 Eur suma, o bankomatas gražino tik 80 Eur (nors teigė, jog siekė į banko sąskaitą įnešti viso 1000 Eur), iš karto po pirmosios mokėjimo operacijos pareiškėja atliko antrąją, kurios metu įnešė prieš tai gražintus 80 Eur. Manytina, kad jeigu pareiškėja būtų maniusi, kad bankomatas veikia su sutrikimais ir netinkamai apskaičiavo jos įnešamas lėšas, be to, gražino per mažą sumą, tai tikėtina, kad tolimesnių mokėjimo operacijų nebūtų inicijavusi ir su banku būtų susisiekusi jau po pirmosios mokėjimo operacijos.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, jog civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendžiamas 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. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėja bankomate savo kortele inicijavo dvi grynujų pinigų įnešimo mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 800 Eur, o bankas šią sumą ir įskaitė į pareiškėjos sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad pareiškėjos reikalavimas gražinti 200 Eur sumą, yra nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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