



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-04-19 Nr. 429-212
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Laikotarpiu nuo 2022 m. lapkričio 20 d. 19 val. 23 min. 13 sek. iki 2022 m. lapkričio 20 d. 19 val. 29 min. 41 sek. pareiškėjui išduota mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė), be kitų mokėjimo operacijų, kurių pareiškėjas neginčija, buvo atlikta mokėjimo operacija naudodavėjui „Phalanepc PTY LTD>Johannesburg“ (bendra suma – 1 844,64 Eur) (toliau – Operacija).

2022 m. lapkričio 20 d. 20 val. 22 min. pareiškėjas susisiekė su banku ir pateikė prašymą blokuoti mokėjimo kortelę. Pareiškėjas paaiškino, kad, įdėjus mokėjimo kortelę į Johannesburgo mieste, Pietų Afrikos Respublikoje, esantį bankomatą, dėl pareiškėjo netinkamai atliktų veiksmų mokėjimo kortelė pareiškėjui nebuvo gražinta. Pokalbio metu bankas užblokavo pareiškėjo mokėjimo kortelę ir informavo, kad naują mokėjimo kortelę pareiškėjas gali užsisakyti interneto banke arba paskambinęs telefonu iš savo kontaktinio telefono numerio.

2022 m. lapkričio 23 d. bankas kreipėsi į pareiškėją tam, kad pasitikslintų, ar Operacija yra atlikta pareiškėjo. Pareiškėjas bankui patvirtino, kad Operacija yra atlikta ne jo paties. Atsižvelgdamas į gautą informaciją, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu kreipėsi į lėšų gavėjo banką tam, kad pareiškėjo lėšos būtų gražintos.

2022 m. lapkričio 25 d. pareiškėjas atvyko į banko skyrių, sudarė naują interneto banko paslaugos sutartį ir užsisakė naują mokėjimo kortelę. Pareiškėjas taip pat per interneto banką užpildė prašymą atšaukti Operaciją, nes jos neatliko.

Tą pačią dieną bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, jog Operacijos atšaukti nėra galimybės, lėšos yra rezervuotos ir, jeigu jos bus nurašytos, pareiškėjas turės galimybę užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą. Bankas taip pat pateikė informaciją, kaip pareiškėjas tai gali padaryti.

2022 m. lapkričio 27 d. lėšos buvo nurašytos iš pareiškėjo sąskaitos. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko atliktu veiksniu, todėl keletą kartų kreipėsi į banką ir prašė paaiškinti, kodėl Operacija nebuvo atšaukta. 2022 m. lapkričio 30 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad lėšos iš pareiškėjo sąskaitos buvo nurašytos pagrįstai, o pareiškėjas turi teisę užpildyti lėšų gražinimo prašymą.

2022 m. gruodžio 2 d. pareiškėjas užpildė lėšų gražinimo prašymą. 2022 m. gruodžio 8 d. bankas pareiškėjui išsiuntė SMS pranešimą, kuriame nurodė, kad Operacijos metu pervestos lėšos į pareiškėjo sąskaitą bus gražintos, kol bus baigta lėšų gražinimo prašymo vertinimo procedūra.

Tą pačią dieną bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktame prašyme nurodytas aplinkybes ir turimus duomenis, atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą, nes nustatė, kad Operacija buvo tinkamai patvirtinta tik pareiškėjui išduotu mokėjimo kortelės PIN kodu, todėl atsisakė į pareiškėjo sąskaitą įskaityti, t. y. pareiškėjui gražinti, Operacijos metu pervestą sumą.

Nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas 2022 m. gruodžio 8 d. kreipėsi į banką ir reikalavo persvarstyti priimtą sprendimą ir pareiškėjui gražinti Operacijos metu pervestas lėšas. 2023 m. sausio 6 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame pakartotinai nurodė,

kad priimtas sprendimas yra galutinis, todėl keičiamas nebus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo Operacijos metu prarastas lėšas, t. y. 1 844,64 Eur. Pareiškėjas teigia, kad po Operacijos bankas neatliko jokių veiksmų, kad ji būtų sustabdyta ar atšaukta. Pareiškėjas nurodo, kad bankas neatliko išsamaus tyrimo, todėl priėmė neteisingą sprendimą. Pareiškėjas teigia, kad dar iki tol, kol Operacijos metu pervestos lėšos buvo nurašytos iš sąskaitos, kreipėsi į banką ir prašė atšaukti lėšų rezervaciją, tačiau bankas to neatliko. Dėl šios priežasties pareiškėjas mano, kad bankas turi būti atsakingas už tai, kad nesiėmė veiksmų apsaugoti pareiškėjo lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas mano, kad pagrįstai, vadovaudamasis teisės aktų ir tarp šalių sudarytos sutarties nuostatomis, įvykdė Operaciją ir iš pareiškėjo sąskaitos nurašė lėšas. Bankas teigia atšaukti Operacijos neturėjęs galimybes, nes Operacija buvo patvirtinta. Bankas nurodė, kad Operaciją atšaukti galėjo tik prekės tiekėjas arba paslaugos teikėjas.

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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui jo mokėjimo kortelės sąskaitoje atliktos Operacijos sumą – 1 844,64 Eur.

Pareiškėjas teigia, kad bankas nepagrįstai iš pareiškėjo sąskaitos nurašė lėšas, nes pareiškėjas kreipėsi į banką, kol lėšos dar tik buvo rezervuotos, ir prašė sustabdyti arba atšaukti Operaciją. Pareiškėjo nuomone, kadangi neatšaukė Operacijos, bankas turi gražinti pareiškėjo prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo pateiktais argumentais, bankas nurodo, kad Operacija buvo tinkamai patvirtinta, todėl bankas privalėjo ją įvykdyti. Bankas nurodo, kad negalėjo Operacijos atšaukti arba panaikinti lėšų rezervacijos, nes tai atlikti gali tik prekės tiekėjas arba paslaugos teikėjas.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, 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.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas neginčija fakto, kad Operacija buvo tinkamai patvirtinta šalių pasirašytoje sutartyje nustatyta tvarka, t. y. naudojant mokėjimo kortelės PIN kodą. Banko pateikti duomenys taip pat įrodo, kad Operacija buvo atlikta panaudojant mokėjimo kortelę ir ją patvirtinant tik pareiškėjui žinomu PIN kodu. Svarbu ir tai, kad nors pareiškėjas pateikė subjektyvius paaiškinimus, kuriuose nurodė, kad jo mokėjimo kortelę pasisavino tretieji asmenys ir pasinaudodami ja atliko Operaciją, tačiau iš pareiškėjo pateiktų duomenų nėra galimybes nustatyti ir byloje nėra jokių objektyvių įrodymų, kad tretieji asmenys turėjo galimybę pasinaudoti pareiškėjo mokėjimo kortele ir galėjo atlikti Operaciją. Taigi, atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad Operacija buvo įvykdyta panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelę ir tik pareiškėjui išduotą bei žinomą PIN kodą, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Operaciją.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo galimybę ir pareigą atšaukti Operaciją.

Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad po to, kai Operacija buvo patvirtinta, o lėšos dar tik buvo rezervuotos, pareiškėjas keletą kartų kreipėsi į banką, kad Operacija būtų atšaukta, tačiau lėšos iš pareiškėjo banko sąskaitos vis tiek buvo nurašytos.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo

straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojiui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 6.3.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Tais atvejais, kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją (Sąlygų 6.3.4 papunktis). Mokėjimo nurodymai, nustatyti Sąlygų 6.4.2 papunktyje (t. y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (Sąlygų 6.3.5 papunktis). Pasibaigus Sąlygų 6.3.3 ir 6.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (Sąlygų 6.3.6 papunktis).

Bankas atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausas gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles: gavęs užklausą rezervuoti lėšas, jas rezervuoja mokėjimo kortelės sąskaitoje, o šias lėšas nurašo, tik gavęs paslaugos teikėjo arba prekės tiekėjo banko patvirtinimą.

Nurodytus banko teiginius patvirtina ir Sąlygų 7.2.24 papunkčio nuostatos, pagal kurias bankas, gavęs kliento (kortelės turėtojo) sutikimą atsiskaityti kortele, su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje rezervuoja operacijos lėšas ir, gavęs iš lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymus kortele, jas nurašo. Remdamasis minėtomis Sąlygų nuostatomis, bankas panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jeigu per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo datos iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele.

Šiuo atveju iš byloje esančių duomenų matyti, kad iš pareiškėjo sąskaitos Operacijos lėšos buvo nurašytos 2022 m. lapkričio 27 d., nes tą dieną bankas iš lėšų gavėjo gavo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymą pareiškėjo mokėjimo kortele. Bankas pažymėjo, kad atšaukti mokėjimo nurodymų bei panaikinti lėšų rezervacijų negali, nes šį veiksma gali inicijuoti tik paslaugos teikėjas arba prekės tiekėjas, kadangi jis informuoja banką, ar su kortele susietos banko sąskaitos savininkas atsiskaitė, pirksdamas prekes (paslaugas), ar atsiskaitymo neatliko.

Taigi, iš pareiškėjo ir banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas dėl Operacijos atšaukimo į banką kreipėsi jau po to, kai Operacija buvo tinkamai patvirtinta šalių sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka ir negalėjo būti atšaukta, nes Operacijos lėšas jau buvo gavęs pareiškėjo bankas. Atsižvelgiant į tai, bankas, remiantis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjo prašymo atšaukti Operaciją, praėjus Mokėjimų įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui, ir (ar) gražinti į pareiškėjo sąskaitą Operacijos metu pervestų lėšų.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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 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 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