



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. rugpjūčio 2 d. Nr. 429-434  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

Laikotarpiu nuo 2021 m. kovo 31 d. iki 2021 m. rugsėjo 4 d. pareiškėjo banke atidarytoje sąskaitoje banko išduota debeto mokėjimo kortele *MasterCard* (toliau – Debeto kortelė) buvo įvykdytos 99 mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė – 5 482,73 Eur. Mokėjimo operacijos Debeto kortele buvo įvykdytos už įvairių prekybininkų paslaugas naudojantis *Google* paskyra.

2021 m. liepos 30 d. 15:11:47 val. Lietuvos laiku ir 2021 m. rugpjūčio 3 d. 21:40:50 val. bankas SMS žinutėmis pareiškėjo bankui nurodytu kontaktiniu telefono numeriu informavo pareiškėją, kad jo banko sąskaitoje buvo pastebėtos galimai ne pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos Debeto kortele, taip pat kad buvo apribotos tam tikros Debeto kortelės funkcijos, nustatytus apribojimus tuo atveju, jei mokėjimo operacijos Debeto kortele buvo inicijuotos jo valia, pareiškėjas gali panaikinti prisijungęs prie interneto banko.

2021 m. liepos 31 d. 08:57:43 val. pareiškėjas prisijungė prie savo banko interneto banko aplinkos ir 09:02:25 val. aktyvavo atsiskaitymą už pirkinius ir paslaugas Debeto kortele. Operacijos Debeto kortele sąskaitoje tęsėsi iki tol, kol banko iniciatyva 2021 m. rugpjūčio 3 d. 21:40:12 val. dar kartą Debeto kortelės funkcionalumas buvo apribotas paliekant galimybę vykdyti tik grynujų pinigų operacijas. Apribojimai panaikinti 2021 m. rugpjūčio 9 d. 11:21:45 val., pareiškėjui jam išduotomis atpažinties priemonėmis 11:19:48 val. prisijungus prie jo banko interneto banko aplinkos.

Laikotarpiu nuo 2022 m. sausio 14 d. iki 2023 m. kovo 13 d. pareiškėjo kredito limitu sąskaitoje (toliau – Kredito sąskaita) su ja susieta auksine kredito kortele *MasterCard* (toliau – Kredito kortelė) buvo įvykdyta 21 mokėjimo operacija, kurių bendra suma – 2 137,48 Eur. Mokėjimo operacijos Kredito kortele buvo įvykdytos už įvairių prekybininkų paslaugas naudojantis *Google* paskyra.

2023 m. kovo 23 d.<sup>1</sup> pareiškėjas kreipėsi į banką, ginčydamas laikotarpiu nuo 2021 m. kovo 31 d. iki 2021 m. rugsėjo 4 d. Debeto kortele ir laikotarpiu nuo 2022 m. sausio 14 d. iki 2023 m. kovo 13 d. Kredito kortele atliktas mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 7 620,31 Eur.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas, vadovaudamasis *Mastercard* taisyklėse nustatytais sąlygomis ir tvarka, inicijavo ginčą su *Google* mokėjimo paslaugų teikėju per *Mastercard* sistemą dėl Kredito kortele inicijuotų ginčijamų operacijų, apimančių laikotarpį nuo 2022 m. gruodžio 10 d. iki 2023 m. kovo 13 d.<sup>2</sup> Bankas taip pat grąžino pareiškėjui visas jo ginčijamų mokėjimo operacijų Kredito kortele sumas, t. y. ne tik tas, dėl kurių buvo inicijuotas ginčas per *Mastercard* sistemą, bet ir visų kitų likusių ginčijamų mokėjimo operacijų Kredito

<sup>1</sup> Kreipimąsi bankui pareiškėjas patikslino 2023 m. kovo 27 d. ir 2023 m. kovo 30 d.

<sup>2</sup> Bankas informavo, kad pradinis ginčo pagal *Mastercard* taisyklės etapas galėjo tęstis iki 2023 m. gegužės 20 d., tačiau *Google* dar 2023 m. balandžio 18 d. pateikė prieštaravimą pareiškėjo nurodytoms aplinkybėms ir pateikė nesutikimo motyvus pagrindžiančius dokumentus, juos pareiškėjui bankas pateikė 2023 m. balandžio 20 d. ir paprašė iki 2023 m. gegužės 20 d. juos peržiūrėti ir papildomai nurodyti motyvus, dėl kurių pareiškėjas nesutinka su *Google* pateikta informacija. Pareiškėjas iki nurodyto termino tokių motyvų nepateikė.

korteles sumas. Bankas per klaidą pareiškėjui grąžino ir 2022 m. sausio 14 d. įvykdytos operacijos suma<sup>3</sup>.

2023 m. balandžio 14 d. ir 2023 m. balandžio 19 d. prekybininkas savo iniciatyva papildomai grąžino pareiškėjui 2023 m. balandžio 12 d. ir 2023 m. balandžio 17 d. atliktų operacijų Kredito kortele sumas, kurių bendra vertė – 343,04 Eur. 2023 m. birželio 23 d. bankas iš pareiškėjo Kredito kortelės sąskaitos nusirašė ginčijamų mokėjimo operacijų Kredito kortele sumas, kurias savo iniciatyva grąžino prekybininkas į pareiškėjo Kredito kortelės sąskaitą.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negrąžinti jam visų ginčijamų mokėjimo operacijų Debeto ir Kredito kortelėmis sumų. Pareiškėjo teigimu, iš jo banko sąskaitos buvo vykdomi neautorizuoti mokėjimai, apie kurios bankas pareiškėjo neperspėjo ir nesiėmė priemonių šiems mokėjimams sustabdyti. Pareiškėjas prašo, kad bankas kompensuotų jo nuostolius, patirtus dėl, pareiškėjo teigimu, teisės aktų pažeidimų bei banko darbuotojų klaidų, šiuos nuostolius pareiškėjas įvertino 7 903,39 Eur suma.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Bankas nurodo, kad tuo atveju, kai mokėtojas kreipiasi į banką dėl mokėjimo kortele įvykdytų operacijų vėliau kaip po 60 dienų nuo operacijos lėšų nurašymo iš sąskaitos dienos, bankas, kaip nustato banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatos, negali atstovauti kortelės naudotojo interesams ir inicijuoti ginčo su prekybininkais pagal atitinkamos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos (šiuo atveju – *MasterCard*) taisykles. Tačiau, vadovaudamasis teisės aktų nuostatomis, bankas grąžina avansu mokėtoju į ginčijamas neautorizuotų operacijų lėšas, jei joms vykdyti nebuvo prašoma papildomai patvirtinti kortelės naudotojo tapatybės, taikant griežtesnį mokėtojo tapatybės patvirtinimo procesą, ir nėra pakankamo pagrindo manyti, kad kortelės naudotojas yra nesąžiningas. Atsiliepime teigiama, kad bankas turi pareigą grąžinti mokėtoju ne visas jo ginčijamų operacijų lėšas, o tik tas, dėl kurių jis kreipėsi į banką nepraleisdamas 13 mėnesių termino nuo lėšų nurašymo datos. Atsižvelgdamas į tai, kad dėl Debeto kortele sąskaitoje įvykdytų ginčijamų operacijų pareiškėjas į banką kreipėsi praleidęs 13 mėnesių terminą, o bankas nebeturi galimybės tų operacijų ginčyti pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarką kaip pareiškėjo neautorizuotų, bankas mano, kad pagrįstai ir teisėtai atsisakė grąžinti į pareiškėjo sąskaitą Debeto kortele įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, kurių bendra suma – 5 482,73 Eur. Bankas pažymi, kad grąžino pareiškėjui visas Kredito kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, avansu grąžino ir tų mokėjimo operacijų, dėl kurių buvo inicijuota ginčo procedūra tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* nustatyta tvarka, lėšas, taip pat per klaidą grąžinovienos ginčijamos mokėjimo operacijos, nuo kurios įvykdymo buvo praėję daugiau nei 13 mėnesių, lėšas<sup>4</sup>.

Bankas pažymi, kad banko interneto banko paslauga pareiškėjui buvo teikiama visą neautorizuotų operacijų vykdymo laikotarpį, o banko turimi duomenys rodo, kad šiuo laikotarpiu nebuvo nė vieno mėnesio, kai prie internetinės bankininkystės pareiškėjas nebūtų prisijungęs bent kelis kartus. Taigi, pareiškėjas, banko vertinimu, turėjo galimybę (ir ją reguliariai naudojosi) prisijungti prie savo interneto banko aplinkos ir patikrinti banko sąskaitos informaciją, taip pat ir susijusią su atliktomis mokėjimo operacijomis. Be to, bankas teigia, kad buvo imtasi priemonių apriboti galimai įtartinas operacijas iš pareiškėjo banko sąskaitos, bet pareiškėjas banko pritaikytas priemones pats atšaukė.

Bankas, atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes ir argumentus, prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

#### 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 (toliau – Taisyklės) 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

<sup>3</sup> Bankas atsiliepime nurodė, kad šios klaidos pareiškėjo naudai netaisė, t. y. per klaidą grąžintų lėšų nenusirašė.

<sup>4</sup> Bankas atsiliepime papildomai atkreipė dėmesį, kad pradinis ginčo pagal *Mastercard* taisykles etapas galėjo tęstis iki 2023 m. gegužės 20 d., tačiau *Google* dar 2023 m. balandžio 18 d. pateikė prieštaravimą pareiškėjo nurodytomis aplinkybėms (pareiškėjas teigė, kad su Kredito kortele įvykdytos operacijos buvo pareiškėjo neautorizuotos ir apie jas su *Google* sutarta tvarka pareiškėjas nebuvo informuotas) ir pateikė nesutikimo motyvus pagrindžiančius dokumentus, juos bankas pareiškėjui pateikė 2023 m. balandžio 20 d. ir paprašė iki 2023 m. gegužės 20 d. juos peržiūrėti ir papildomai nurodyti motyvus, dėl kurių pareiškėjas nesutinka su *Google* pateikta informacija, tačiau pareiškėjas iki nurodyto termino tokių motyvų nepateikė.

remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui visų Debeto ir Kredito kortelėmis atliktų jo ginčijamų mokėjimo sumą. Nustatyta, kad bankas grąžino pareiškėjui visų Kredito kortele atliktų jo ginčijamų mokėjimo operacijų sumas<sup>5</sup>. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ginčo objektas šiuo atveju yra pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos naudojantis Debeto kortele, nes šių sumų bankas pareiškėjui nėra grąžinęs, t. y. priėmęs sprendimą negrąžinti.

Kreipimesi dėstomais argumentais, pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamas mokėjimo operacijas, nes jos, pareiškėjo teigimu, buvo įvykdytos nesant pareiškėjo valios ir sutikimo. Bankas atsiliepiame teigia, kad teisėtai įvykdė visas pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas, grąžino pareiškėjui visų Kredito kortele atliktų jo ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir pagrįstai atsisakė grąžinti pareiškėjui naudojantis Debeto kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, bankui nustatčius, kad šios operacijos buvo įvykdytos daugiau nei prieš 13 mėnesių iki pareiškėjo kreipimosi į banką. Vis dėlto pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad naudojantis Debeto ir Kredito kortelėmis atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos nėra pareiškėjo autorizuotos, bankas neginčija. Todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, pareiškėjo ginčijamos naudojantis Debeto ir Kredito kortelėmis atliktos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

*Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) bankas pagrįstai atsisakė grąžinti pareiškėjui jo neautorizuotų Debeto kortele atliktų mokėjimo operacijų sumas, pareiškėjui kreipusis į banką praėjus daugiau nei 13 mėnesių nuo šių operacijų įvykdymo; 2) pareiškėjo nuostolius galėjo nulemti tai, kad bankas, pareiškėjo teigimu, pareiškėjo neperspėjo apie neautorizuotas Debeto ir Kredito kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas ir nesiėmė priemonių šioms operacijoms sustabdyti.*

*1. Dėl banko sprendimo negrąžinti visų ginčijamų mokėjimo operacijų sumų teisėtumo ir pagrįstumo.*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka mokėtojų mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio nuostatomis, mokėjimo paslaugų teikėjas grąžina nurašytas lėšas mokėtojui tik tuo atveju, jeigu mokėtojas, sužinojęs apie neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas mokėjimo operacijas, dėl kurių pagal šio įstatymo 38, 51 ir 52 straipsnius gali būti pateikiami reikalavimai, apie tai praneša savo mokėjimo paslaugų teikėjui nedelsdamas, ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo lėšų nurašymo datos (1 dalis). Tačiau šis terminas netaikomas, kai mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė informacijos mokėjimo paslaugų vartotojui apie neautorizuotą ar netinkamai įvykdytą mokėjimo operaciją ar nesudarė sąlygų su ja susipažinti šio įstatymo nustatyta tvarka (2 dalis).

Pareiškėjas neginčija aplinkybės, kad dėl ginčijamų Debeto kortele atliktų mokėjimo operacijų ir dalies ginčijamų Kredito kortele atliktų mokėjimo operacijų<sup>6</sup> į banką kreipėsi praėjus daugiau nei 13 mėnesių nuo jų įvykdymo. Vis dėlto pareiškėjas mano, kad bankas apie Debeto

<sup>5</sup> 2023 m. balandžio 14 ir 2023 m. balandžio 19 d. prekybininkas savo iniciatyva papildomai grąžino pareiškėjui 2023 m. balandžio 12 ir 2023 m. balandžio 17 d. Kredito kortele atliktų operacijų sumas, kurių bendra vertė – 343,04 Eur. 2023 m. birželio 23 d. bankas iš pareiškėjo Kredito kortelės sąskaitos nusirašė Kredito kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, kurias savo iniciatyva grąžino prekybininkas į pareiškėjo Kredito kortelės sąskaitą.

<sup>6</sup> Ginčijama mokėjimo operacija Kredito kortele, kurios sumą bankas, kaip pats nurodo, per klaidą grąžino pareiškėjui, nes ji buvo įvykdyta daugiau nei prieš 13 mėnesių iki pareiškėjo kreipimosi į banką.

ir Kredito kortelėmis įvykdytas mokėjimo operacijas pareiškėjo neinformavo, todėl Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatytas 13 mėnesių šiuo atveju netaikytinas.

Vis dėlto, remiantis banko atsiliepime pateiktais paaiškinimais, bankas interneto banko aplinkoje sudaro nemokamą ir nesudėtingai valdomą galimybę savo klientams susipažinti su sąskaitų išrašuose pateikiama informacija apie iš sąskaitų jau nurašytų operacijų duomenis už bet kurį pageidaujamą laikotarpį. Tokiu pat būdu interneto banko aplinkoje yra sudaroma galimybė peržiūrėti dar tik rezervuotų operacijų sumas. Banko pateiktais duomenimis<sup>7</sup>, pareiškėjas prie banko interneto banko jungėsi reguliariai visu aptariamu laikotarpiu, kuriuo buvo įvykdytos pareiškėjo ginčijamos operacijos Debeto ir Kredito kortelėmis (t. y. bent kelis kartus per mėnesį). Kaip nurodo bankas, reguliariai jungiantis prie internetinės bankininkystės, pareiškėjui yra ir buvo pasiekama jo banko sąskaitos informacija – likutis, sąskaitos išrašas bei rezervuotos operacijos, todėl sutiktina su banko teiginiu, kad bankas pareiškėjui sudarė visas galimybes realiu laiku susipažinti su pareiškėjo banko sąskaitoje Debeto ir Kredito kortelėmis vykdomomis operacijomis ir apie pastebėtus ne pareiškėjo įvykdytus mokėjimus pranešti bankui laiku, t. y. nepraleidus Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatyto 13 mėnesių nuo operacijos įvykdymo datos kreipimosi į banką termino.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad Debeto mokėjimo kortelės bendrųjų sąlygų 10.1 papunktyje, taip pat banko Mokėjimų paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios yra neatskiriama pareiškėjo ir banko sudarytų sutarčių dalis, 7.3.1 papunktyje yra įtvirtinta pareiškėjo pareiga periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį atidžiai tikrinti banko sąskaitos išrašą bei jame nurodytas banko sąskaitoje atliktas operacijas, taip pat atidžiai perskaityti kitus banko pateikiamus dokumentus ir informaciją, susijusią su operacijų banko sąskaitoje atlikimu. Pastebėjęs netikslumų ar neatitikimų banko pateiktoje informacijoje apie banko sąskaitoje atliktas operacijas (įskaitant neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas operacijas), pareiškėjas privalo nedelsdamas (per 5 (penkias) darbo dienas nuo tokių aplinkybių pastebėjimo, bet ne vėliau kaip per 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo operacijos įvykdymo) kreiptis į banką tam, kad bankas nepraleistų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėse nustatyto termino inicijuoti ginčą su prekybininku bei siekti atgauti ginčijamų operacijų lėšas.

Kaip minėta, Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatytas 13 mėnesių termino apribojimas kreiptis dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo netaikomas tuo atveju, jei mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė informacijos mokėjimo paslaugų vartotojui apie neautorizuotą ar netinkamai įvykdytą mokėjimo operaciją ar nesudarė sąlygų su ja susipažinti šio įstatymo nustatyta tvarka. Vis dėlto pirmiau aptartos aplinkybės leidžia pagrįstai teigti, kad bankas sudarė tinkamas sąlygas pareiškėjui susipažinti su jo sąskaitoje Debeto ir Kredito kortelėmis atliktomis ginčijamomis mokėjimo operacijomis. Be to, kaip jau minėta, banko duomenimis, pareiškėjas reguliariai visą ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo laikotarpį jungėsi prie savo interneto banko aplinkos, todėl turėjo galimybę pamatyti savo sąskaitos išrašą, jį pamatęs turėjo pakankamai laiko neatpažintas ir paties neautorizuotas mokėjimo operacijas ginčyti, tačiau to laiku nepadarė. Kaip nustato Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalis, laiku, t. y. per 13 mėnesių terminą nuo ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo, vartotojui nesikreipus dėl tokių mokėjimo operacijų grąžinimo į mokėjimo paslaugų teikėją, mokėjimo paslaugų teikėjas nebeturi pareigos, o vartotojas atitinkamai netenka teisės į neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšų grąžinimą Mokėjimų įstatyme nustatytais pagrindais.

Nagrinęjant ginčą nustatyta, kad vienos Kredito kortele atliktos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, dėl kurios į banką kreiptasi suėjus 13 mėnesių terminui, suma banko sugrąžinta pareiškėjui. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko vertinimu, banko sprendimas negrąžinti pareiškėjui Debeto kortele atliktų jo ginčijamų mokėjimo operacijų, dėl kurių į banką kreiptasis praėjus Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, sumų yra teisėtas ir pagrįstas.

## *2. Dėl banko civilinės atsakomybės už pareiškėjo nuostolius.*

Pareiškėjas teigia, kad jo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėmė tai, kad bankas pareiškėjo neperspėjo apie šias operacijas ir nesiėmė priemonių jų sustabdyti, todėl, pareiškėjo vertinimu, bankas šiuos pareiškėjo nuostolius turėtų kompensuoti. Toks pareiškėjo reikalavimas savo esme laikytinas reikalavimu taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

<sup>7</sup> Pareiškėjo prisijungimų prie banko interneto banko paslaugos, laikotarpiu nuo 2021 m. balandžio 12 d. iki 2023 m. kovo 23 d., istorija.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turbinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)<sup>8</sup>. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę<sup>9</sup>.

Taigi, nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė banko atžvilgiu bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma, tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų banko veiksmų, pareiškėjo nuostolių (negrąžintos Debeto kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sumos) ir priežastinio ryšio tarp banko neteisėtų veiksmų ir pareiškėjo nuostolių, visumą.

Nustatyta, kad bendra pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų Debeto ir Kredito kortelėmis, suma – 7 620,31 Eur, tokia suma banko buvo apskaičiuota pagal paties pareiškėjo bankui pateiktus Debeto ir Kredito kortelėmis atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sąrašus ir pareiškėjas šios banko apskaičiuotos sumos dydžio neginčijo. Kreipimesi pareiškėjas nepatiksliavo, kodėl savo nuostolius vertina būtent 7 903,39 Eur, taip pat nepagrindė skirtumo tarp prašomos grąžinti sumos ir Debeto ir Kredito kortelėmis atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sumos (taigi, iš kur šis skirtumas galėjo susidaryti), todėl laikytina, kad pareiškėjas prašomos atlyginti žalos dydžio neįrodė ir pareiškėjo žala šio ginčo kontekste vertintina kaip lygi ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų Debeto kortele, sumai, tokia suma, t. y. 5 482,73 Eur, pareiškėjui nebuvo grąžinta.

Vertinant, ar nustatytos prielaidos konstatuoti banko neteisėtus veiksmus kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenimis ir nustatytomis aplinkybėmis.

Nustatyta, kad banko veiksmai, atsisakant grąžinti Debeto kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, suėjus 13 mėnesių terminui nuo jų įvykdymo, vertintini kaip teisėti ir pagrįsti<sup>10</sup>.

Siekdamas pagrįsti bankui keliamą reikalavimą, pareiškėjas kreipimesi, kaip minėta, teigia, kad bankas pareiškėjo neperspėjo apie ginčijamas mokėjimo operacijas ir nesiėmė priemonių jų sustabdyti.

Vis dėlto nustatytos aplinkybės leidžia daryti priešingą išvadą. Banko pateiktais duomenimis, gavęs banko automatinės saugumo monitoringo sistemos pranešimą apie pareiškėjo banko sąskaitoje pastebėtas galimai ne pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas, vykdomas su Debeto kortele, bankas pareiškėją asmeniškai informavo du kartus – 2021 m. liepos 30 d. 15:11:47 val. Lietuvos laiku ir 2021 m. rugpjūčio 3 d. 21:40:50 val., išsiųsdamas SMS pranešimus pareiškėjo bankui nurodytu kontaktiniu telefono numeriu. Pranešimuose, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 33 straipsniu, buvo pateikta informacija apie Debeto kortelei banko iniciatyva pritaikytus funkcionalumo apribojimus (buvo užblokuoti atsiskaitymai Debeto kortele už prekes ir paslaugas, paliekant galimybę tik vykdyti operacijas grynaisiais pinigais) ir apie galimybę juos panaikinti, jeigu nurodyta operacija inicijuota paties pareiškėjo. Banko

<sup>8</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

<sup>9</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

<sup>10</sup> Kaip minėta, visų ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų Kredito kortele, sumos buvo grąžintos pareiškėjui į jo Kredito kortelės sąskaitą. Prekybininkui savo iniciatyva grąžinus dalį ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų Kredito kortele, sumos, 2023 m. birželio 23 d. bankas iš pareiškėjo Kredito kortelės sąskaitos šią avansu grąžintą sumą nusirašė.

Debeto kortelei pritaikytus apribojimus atsiskaityti už prekes ir paslaugas pareiškėjas abiem atvejais panaikino savarankiškai – 2021 m. liepos 31 d. 08:57:43 val. ir 2021 m. rugpjūčio 9 d. 11:21:45 val., banko interneto banko aplinkoje prisijungęs su jam asmeniškai išduotomis tapatybės patvirtinimo ir prisijungimo priemonėmis.

Bankas pažymėjo, kad nors pareiškėjas su banku yra sudaręs Individualaus aptarnavimo sutartį, kurios pagrindu buvo įtrauktas į Privačiosios bankininkystės klientų aptarnavimo programą ir jam konsultacijoms yra priskirtas asmeninis bankininkas, tačiau bankas nei su pareiškėju sudarytomis sutartimis, nei teisės aktų reikalavimais nėra įsipareigojęs (įpareigotas) kitu būdu pareiškėjo informuoti apie įvykdytas mokėjimo operacijas, sutarta, kad informacija apie jas teikiama sąskaitos išrašė. Tai reiškia, kaip nurodo bankas, kad pareiškėjui paskirtas asmeninis bankininkas neatlieka individualaus pareiškėjo banko sąskaitoje atliekamų mokėjimo operacijų monitoringo ir atitinkamai apie jas neturi pareigos asmeniškai informuoti pareiškėjo. Bankas nurodo, kad vykdė pareiškėjo sąskaitoje atliekamų operacijų monitoringą, nustatęs įtartinas operacijas, pritaikydavo ribojimus, kuriuos pareiškėjas vėliau pats panaikindavo, taip patvirtindamas, kad ateityje analogiškos operacijos gali būti vykdomos, nes jos atitinka pareiškėjo individualų profilį.

Kaip nurodo bankas, pareiškėjas ginčija su Debeto ir Kredito kortelėmis atliktas operacijas per *Google* paskyrą skirtingiems prekybininkams, tačiau tuo pačiu aptariamu laikotarpiu per *Google* paskyrą buvo atlikta ir kitų operacijų, kurių pareiškėjas neginčija. Pareiškėjas bankui taip pat patvirtino, kad aktyviai naudojami *Google* paskyra, naudodamasis ja atsiskaito tiek Debeto kortele, tiek Kredito kortele ar kitomis, anksčiau banko pareiškėjui išduotomis mokėjimo kortelėmis. Nurodytų aplinkybių kontekste būtina pažymėti, kad nors bankas neginčija aplinkybės, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos Debeto ir Kredito kortelėmis, yra pareiškėjo neautorizuotos, tačiau kartu pažymi, kad sutikimas įvykdyti šias mokėjimo operacijas buvo duotas šalių sutartinius santykius reglamentuojančiame dokumente – Sąlygų 3.13.1 papunktyje, nustatyta tvarka ir laikantis teisės aktų reikalavimų. Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos Debeto ir Kredito kortelėmis, yra pareiškėjo neautorizuotos, paaiškėjo daug vėliau nei šios operacijos buvo patvirtintos ir įvykdytos.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalies nuostatomis, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pažymėtina, kad finansų rinkos dalyviai, tarp jų ir bankas, teikdami finansines paslaugas, turi veikti profesionaliai ir skaidriai. Bankui, kaip profesionaliam verslininkui ir savo srities specialistui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, todėl turėdamas specifinių finansinių paslaugų teikimo srities žinių, bankas turėtų dėti visas reikiamas bei protingai įmanomas pastangas (įskaitant ir tinkamų prevencinių priemonių, teikiant mokėjimo paslaugas, įdiegimą) tam, kad klientai būtų kaip įmanoma labiau apsaugoti nuo neautorizuotų ir (ar) nesąžiningų mokėjimo operacijų ir turėtų visas galimybes ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas bandyti susigrąžinti, ypač sukčiavimų elektroninėje erdvėje atvejais<sup>11</sup>.

Kita vertus, neabejotina, kad ir pareiškėjas, kaip vartotojas, besinaudodamas finansinėmis paslaugomis, turi būti rūpestingas ir atsargus, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo ir atidumo, t. y. tinkamai laikytis su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų saugaus naudojimosi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje rekomendacijų ir pan.

Nagrindamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į

<sup>11</sup> Tai, kad verslininkui, šiuo atveju - ir bankui, kaip ir bet kuriam kitam savo srities profesionalui, teikiančiam paslaugas, teisės aktai nustato aukštesnį profesionalo teisėto elgesio standartą, taigi, kad jam taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, savo praktikoje ne kartą yra pabrėžęs ir kasacinis teismas. Pavyzdžiui, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. vasario 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-112/2008; 2010 m. kovo 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-69/2010; 2018 m. spalio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-60-969/2018.

tai, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad bankas, įvykdydamas ginčijamas mokėjimo operacijas Debeto ir Kredito kortelėmis, būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Vadinasi, nagrinėjamo ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti, kad bankas, įvykdydamas pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas, būtų nesilaikęs teisės aktų reikalavimų ar šalių susitarimo (sutarčių ir jas sudarančių dokumentų) sąlygų, taigi, atlikęs neteisėtus veiksmus, kurių nulemtus nuostolius pareiškėjui turėtų kompensuoti.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga – nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti<sup>12</sup>. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti<sup>13</sup>.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai įvykdydami pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas Debeto ir Kredito kortelėmis vertintini kaip teisėti, taip pat į tai, kad nebuvo nustatytos būtinosios banko civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo nuostolius – 5 482,73 Eur, nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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 argumentą<sup>14</sup>.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 X. X. 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Licencijavimo skyriaus vadovė,  
pavarduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

<sup>12</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

<sup>13</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

<sup>14</sup> 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.