



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. R. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. rugpjūčio 3 d. Nr. 242-319

Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiustą A. R. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi dėl AB SEB banko (toliau – bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

Iš ginčo šalių pateiktos medžiagos n u s t a t y t a:

2013 m. spalio 28 d. pareiškėjas su banku sudarė „MasterCard Standard“ kortelės sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini* (toliau – sutartis)), kuria bankas pareiškėjui atidarė „MasterCard Standard“ kredito kortelės (toliau – kortelė) sąskaitą ir pareiškėjui suteikė 3 300 litų kredito limitą. Pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje reglamentuojami banko ir kliento santykiai tvarkant mokėjimo kortelės sąskaitą, nustatant apmokėjimo už banko atliktas paslaugas ir operacijas tvarką. Šios sutarties neatskiriamos sąlygos yra banko Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklės ir Mokėjimo kortelių kainynas. 2013 m. lapkričio 7 d. bankas pareiškėjui išdavė „MasterCard Standard“ kredito kortelę.

Lietuvos banke gautas pareiškėjo kreipimasis dėl to, kad bankas iš pareiškėjo kredito kortelės sąskaitos nurašė 405,83 Eur už viešbučio „HOTEL ORLE CENTRUM, GDANSK, POL“ (toliau – viešbutis) suteiktas paslaugas. Pareiškėjas kreipimesi teigė 2016 m. vasario mėnesį internetu užpildęs išankstinės viešbučio rezervacijos anketą, kurioje pažymėjo, kad nuo 2016 m. rugpjūčio 1 d. iki 2016 m. rugpjūčio 7 d. rezervuoja kambarį viešbutyje. Pareiškėjas pabrėžė, kad rezervuodamas kambarį nedavė sutikimo iš anksto apmokėti visą viešbučio paslaugų sumą. Pareiškėjas informavo, kad po to, kai užpildė kambario rezervavimo užsakymą ir pateikė viešbučiui kreditinės kortelės duomenis, viešbutis atsiuntė pranešimą, kad 405,83 Eur suma bus nurašyta iš nurodytos kredito kortelės sąskaitos. Pareiškėjas mano, kad pinigai iš jo kredito kortelės sąskaitos buvo nurašyti neteisėtai, negavus sutikimo, todėl reikalauja, kad bankas grąžintų nurašytus 405,83 Eur.

Pareiškėjas taip pat ginčija ir banko neteisėtai, be pareiškėjo sutikimo iš kredito kortelės sąskaitos nurašytus 5,79 Eur už padarytą čekio kopiją ir reikalauja grąžinti minėtą sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepiamą dėl pareiškėjo kreipimosi ir keliamų reikalavimų pagrįstumo. Norėdamas pagrįsti ginčijamą mokėjimo operaciją, atliktą 2016 m. vasario 17 d., bankas paaiškino, kad pareiškėjas viešbučiui 2016 m. vasario 15 d. pateikdamas prašymą dėl išankstinės viešbučio paslaugų rezervacijos nurodė savo asmeninius duomenis, taip pat ir kredito kortelės duomenis. 2016 m. vasario 17 d. viešbutis iš anksto nurašė 405,83 Eur už viešbučio paslaugas. Bankas nurodė, kad, 2016 m. kovo 31 d. gavęs pareiškėjo paklausimą, kreipėsi į viešbutį, prašydamas dokumentais pagrįsti 2016 m. vasario 17 d. įvykdytą lėšų iš pareiškėjo kredito kortelės sąskaitos nurašymo operaciją. Viešbutis pateikė bankui 2016 m. vasario 15 d. išrašytą sąskaitą faktūrą, ser. (*duomenys neskelbtini*, (toliau – sąskaita)). Joje nurodyta, kad 405,83 Eur viešbučio iniciatyva buvo avansu nuskaičiuota už viešbučio paslaugas. Bankas teigė, kad, prieš priimdamas iš pareiškėjo išankstinį viešbučio rezervacijos užsakymą, viešbutis turėjo pareiškėją supažindinti su išankstinės rezervacijos ir jos atšaukimo sąlygomis, tačiau pabrėžė, kad

bankas neatsako už mokėtojų ir gavėjų tarpusavio pretenzijas ir jų nenagrinėja, nesant banko kaltės. Bankas taip pat pažymėjo, kad Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių 3.9 papunktyje nustatyta, kad kortelės operacija laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas pateikia kortelės ir (arba) savo duomenis paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus.

Pasisakydamas dėl nurašyto 5,79 Eur mokesčio už viešbučio pateiktą pirkimo dokumento kopiją, bankas nurodė, kad šis mokeskis yra nustatytas Mokėjimo kortelių kainyne, kuris yra neatsiejama sutarties dalis, taip pat apie šį mokestį banko klientai yra informuojamai banko interneto svetainėje. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas, pildydamas pretenziją bankui, sutiko, kad tuo atveju, jeigu pretenzija bus nepagrįsta, bankas gali taikyti mokestį, nurodytą Mokėjimo kortelių kainyne.

Remdamasis tuo, kad pinigai iš pareiškėjo kredito kortelės sąskaitos buvo nurašyti nepažeidžiant sutarties sąlygų, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus kaip nepagrįstus.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, 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. 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 ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo grąžinti iš pareiškėjo kredito kortelės sąskaitos nurašytą 405,83 Eur mokestį už išankstinę viešbučio paslaugų rezervaciją ir 5,79 Eur už padarytą čekio kopiją.

Mokėjimo operacijos, įskaitant lėšų, esančių mokėjimo sąskaitoje, pervedimą, tiesioginio debeto pervedimai, mokėjimo operacijos naudojantis mokėjimo kortele arba panašia priemone ir t. t. yra mokėjimo paslaugos, kurių teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Mokėjimų įstatymo (2015 m. sausio 1 d. redakcija) 2 straipsnio 21 punkte apibrėžta mokėjimo priemonės sąvoka: 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. Pagal Mokėjimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas.

Pareiškėjas reikalavimą bankui grąžinti neteisėtai iš jo kredito kortelės sąskaitos nuskaitytus 405,83 Eur grindžia tuo, kad ši pinigų suma buvo nuskaityta be jo sutikimo. Vertinant šį pareiškėjo argumentą, pažymėtina, kad, remiantis pareiškėjo ir banko sudarytos sutarties 5.1 papunkčiu, pareiškėjas įsipareigojo vykdyti sutartį ir kredito kortele naudotis laikantis banko Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių. Minėtų taisyklių, kurios yra neatskiriama sutarties dalis, 2 priedo 3 skyriaus 3.9 papunktyje nustatyta, kad kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas pateikia kortelės ir (arba) savo duomenis prekybininkui arba paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti Kortelės turėtojus, nereikalaujamos pačios kortelės). Pareiškėjas kreipimesi nurodo, kad, 2016 m. vasario 15 d. atlikdamas išankstinį apgyvendinimo viešbutyje užsakymą internetu, užpildė viešbučio pateiktą anketą ir viešbučiui nurodė savo ir kredito kortelės duomenis. Viešbutis, remdamasis pareiškėjo pateiktais duomenimis, 2016 m. vasario 15 d. išrašė išankstinio mokėjimo už viešbučio paslaugas sąskaitą, kurios suma – 405,83 Eur. Gavęs iš viešbučio atsiskaitymo patvirtinimą, bankas 2016 m. vasario

17 d. iš pareiškėjo kredito kortelės sąskaitos nurašė viešbučio išrašytoje sąskaitoje nurodytą pinigų sumą. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, banko pateiktais duomenimis, pareiškėjo kredito kortelė nebuvo užblokuota.

Kadangi pareiškėjas, atlikdamas išankstinį apgyvendinimo viešbutyje užsakymą internetu, viešbučiui nurodė savo ir kortelės duomenis, atsižvelgiant į banko Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 2 priedo 3 skyriaus 3.9 papunktį, vertintina, kad 405,83 Eur mokėjimo operacija už viešbučio paslaugas buvo paties pareiškėjo autorizuota, todėl bankas iš pareiškėjo kredito kortelės sąskaitos 405,83 Eur sumą nurašė pagrįstai.

Vertinant pareiškėjo keliamą reikalavimą bankui grąžinti nuskaitytą 5,79 Eur mokestį už pateiktą čekio kopiją, kai atsiskaityta užsienyje, pažymėtina, kad šis mokestis yra nustatytas Mokėjimo kortelių kainyne, kuris yra neatsiejama sutarties dalis. Mokėjimo kortelių kainynas skelbiamas banko interneto svetainėje, kur, be kita ko, nurodoma, kad šis mokestis taikomas, jei kliento pareikštos pretenzijos nepasitvirtina, t. y. iš gautų dokumentų nustatoma, kad kortelės turėtojas atsiskaitė kortele. Bankas teigia, kad, gavęs pareiškėjo pretenziją dėl mokėjimo operacijos, atliktos 2016 m. vasario 17 d., 2016 m. kovo 21 d. kreipėsi į viešbutį, prašydamas pateikti dokumentus, kuriais remiantis buvo įvykdyta 2016 m. vasario 17 d. mokėjimo operacija. 2016 m. balandžio 18 d. bankas pareiškėjui pateikė iš viešbučio gautos išankstinės sąskaitos už viešbučio paslaugas kopiją, kurioje buvo nurodyta, kad 405,83 Eur suma priskaičiuota kaip avansinis mokėjimas už viešbučio paslaugas.

Įvertinus tai, kad 2016 m. vasario 17 d. iš pareiškėjo kortelės sąskaitos atlikta mokėjimo operacija buvo paties pareiškėjo autorizuota, ir atsižvelgiant į sutarties sąlygas, kurios neatskiriama dalis yra Mokėjimo kortelių kainynas, konstatuotina, kad bankas 5,79 Eur mokestį iš pareiškėjo kortelės sąskaitos nurašė pagrįstai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjo bankui keliami reikalavimai grąžinti nuskaitytus 405,83 Eur už viešbučio paslaugas ir grąžinti 5,79 Eur už čekio kopiją, kai atsikaityta užsienyje kliento pretenzijoms nepasitvirtinus, atmestini kaip nepagrįsti.

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 bei 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. R. 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

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamento direktoriaus pareigas

Renata Babkauskaitė