



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2021-09-10 Nr. 429-332
Vilnius

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

Nustatyta:

2021 m. kovo 26 d. pareiškėja interneto banke pateikė bankui vykdyti 50 Eur mokėjimo nurodymą (toliau – mokėjimo nurodymas) gavėjui UAB „WESTEXPRESS“ (toliau – gavėjas).

2021 m. balandžio 16 d. pareiškėja kreipėsi į banką prašydama tarpininkauti gražinant mokėjimo operacijos pinigines lėšas iš gavėjo, nes kelionių agentas (gavėjas) nesutiko į kelionės pasiūlymą įtraukti pareiškėjos prašomų papildomų sąlygų.

2021 m. balandžio 21 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą: kadangi mokėjimas atliktas interneto banke iš banko sąskaitos, bet ne pasinaudojant mokėjimo kortele, bankas negali tarpininkauti pareiškėjai mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka ir iš gavėjo gražinti mokėjimo operacijos lėšų. Bankas taip pat informavo pareiškėją, kad kreipėsi tiesiogiai į lėšų gavėją dėl mokėjimo operacijos lėšų sugražinimo. 2021 m. gegužės 12 d. bankas interneto banko žinute informavo pareiškėją, kad lėšų gavėjas nesutiko pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijos lėšų.

2021 m. gegužės 13 d. pareiškėja, atsakydama bankui į jo 2021 m. gegužės 12 d. interneto banko žinutę, paaiškino, kad mokėjimą atliko iš interneto banko sąskaitos, nes neturėjo galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele, ir teigė, kad banko darbuotoja pareiškėją suklaidino dėl taikomų papildomų garantijų mokėjimą atliekant iš banko sąskaitos, o ne mokėjimo kortele. Pareiškėja teigia, kad iš banko 2021 m. kovo 31 d. pateikto atsakymo į pareiškėjos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą maniusi, kad mokėjimą atliekant iš banko sąskaitos yra taikomos tokios pačios papildomos garantijos ginčyti mokėjimo operaciją tarptautinėje mokėjimo kortelių organizacijoje, kaip ir mokėjimo operaciją atliekant mokėjimo kortele.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjos reikalavimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad 50 Eur nuostolį patyrė dėl banko delsimo pareiškėjai pateikti atsakymą į jos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą bei klaidinančio banko 2021 m. kovo 31 d. atsakymo į jos paklausimą. „Mano skundo esmė - nesavalaikis ir nekompetentingas banko darbuotojo atsakymas interneto banke į mano kovo 25 dienos paklausimą dėl pavedimo atlikimo iš kreditinės kortelės sąskaitos Vestekspresui. Gavusi atsakymą tik po 6 dienų, o ne per 24 val., ir neteisingą, aš ir toliau buvau klaidinama, galvodama, kad tiek atsiskaitymas kreditine kortele, tiek atsiskaitymas iš jos sąskaitos yra saugus ir būtų galimybė atgauti lėšas, atsitikus nenumatytam įvykiui. Darbuotoja, atsakinėjusi internete, man atsiuntė 2 priedus, kurie man visai neatsakė į mano paklausimą.“ Pareiškėja teigia, kad dėl banko veiksmų negalėjo laiku atšaukti savo inicijuoto mokėjimo pavedimo. Pareiškėja prašė rekomenduoti bankui kompensuoti dėl banko neteisėtų veiksmų pareiškėjos patirtą nuostolį – 50 Eur mokėjimo operacijos sumą.

2021 m. rugpjūčio 24 d. pareiškėja elektronine žinute Lietuvos bankui pateikė papildomus argumentus. Pareiškėja teigė mananti, kad bankas jos tinkamai nesupažindino su sutarties sąlygomis, nes iš banko nebuvo gavusi spausdintos sutarties.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad su pareiškėja 2008 m. spalio 31 d. sudarė lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį (toliau – sutartis), kuri yra sudaroma 3 metų laikotarpiui su galimybe pratęsti ir atnaujinti mokėjimo kortelę, susietą su

kredito limitu kortelės sąskaita. Sutartis su pareiškėja buvo tęsiama kas trejus metus, o šiuo metu galiojanti ir ginčui aktuali sutarties redakcija buvo 2020 m. spalio 14 d. sudaryta elektroninės bankininkystės sistemoje. Bankas paaiškino, kad kredito limitu sąskaitoje pareiškėja turi teisę vykdyti mokėjimus tiek mokėjimo kortele, tiek per interneto banką iš sąskaitos. Bankas paaiškino, kad pareiškėjai buvo žinoma galimybė kreiptis į mokėjimo kortelę išdavusį mokėjimo paslaugų teikėją ir ginčyti mokėjimo kortele įvykdytas autorizuotas mokėjimo operacijas. Bankas teigia, kad pareiškėja ne vieną kartą yra kreipusis į banką ir prašiusi gražinti mokėjimo kortelę pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėjos prašymai būdavo tenkinamai ir pareiškėjai pavykdavo iš lėšų gavėjų susigražinti mokėjimo kortelę pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų lėšas.

Bankas teigia, kad pareiškėja 2021 m. kovo 25 d. interneto banko žinute kreipėsi į banką prašydama pateikti informaciją, ar inicijuodama mokėjimą iš mokėjimo kortelės sąskaitos galėtų pasinaudoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūra. Bankas pareiškėjai atsakymą į jos paklausimą pateikė 2021 m. kovo 31 d. interneto banko žinute: informavo, kad pareiškėja gali atsiskaityti tiek debeto, tiek kredito kortele. Pareiškėja, nesulaukusi banko atsakymo į jos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą, 2021 m. kovo 26 d. interneto banke pateikė vykdyti mokėjimo nurodymą gavėjui.

Atsakydamas į pareiškėjos argumentus, kad dėl banko pavėluoto ir klaidinančio atsakymo į jos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą pareiškėja patyrė 50 Eur nuostolį, bankas paaiškino, kad pareiškėja mokėjimo pavedimą inicijavo nesulaukusi banko atsakymo į jos paklausimą, todėl banko 2021 m. kovo 31 d. interneto banko žinute pateiktas atsakymas pareiškėjai niekaip negalėjo pareiškėjos suklaidinti ir (arba) lemti to, kad pareiškėja iš interneto banko sąskaitos pati inicijavo mokėjimo nurodymą gavėjui. Bankas teigia, kad gavęs pareiškėjos pretenziją kreipėsi į gavėją prašydamas sugražinti mokėjimo operacijos lėšas pareiškėjai, tačiau lėšų gavėjas atsisakė tai padaryti. Bankas apie tokį lėšų gavėjo atsakymą informavo pareiškėją.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos teiginio, kad bankas pavėluotai, ne laiku ir delsdamas pareiškėjai pateikė atsakymą į jos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą, bankas pažymėjo, kad niekur nėra įsipareigojęs klientams atsakymą pateikti per 24 valandas, kaip teigia pareiškėja, priešingai, bankas teigia, kad automatinė žinute informuoja visus klientus, kad atsakymas bus pateiktas per 2–3 dienas, o esant ypatingiems atvejams atsakymo pateikimas gali užtrukti ir ilgiau.

Atsikirdamas į pareiškėjos teiginį, kad dėl banko kaltės pareiškėja negalėjo atšaukti mokėjimo pavedimo laiku, bankas paaiškino, kad kai pareiškėja 2021 m. balandžio 16 d. kreipėsi į banką, prašydama atšaukti mokėjimo pavedimą, mokėjimo pavedimas jau buvo įvykdytas ir bankas jo negalėjo atšaukti. Bankas tik galėjo kreiptis į lėšų gavėją dėl lėšų sugražinimo, tai bankas ir padarė. Mokėjimo operacijos suma pareiškėjai nebuvo gražinta tik dėl to, kad lėšų gavėjas nesutiko pareiškėjai gražinti lėšų.

2021 m. rugpjūčio 26 d. bankas Lietuvos bankui pateikė papildomus paaiškinimus dėl pareiškėjos 2021 m. rugpjūčio 24 d. pateikto papildomo argumento, kad ji nebuvo banko tinkamai supažindinta su sutarties sąlygomis. Bankas paaiškino, kad pareiškėja sutartį su banku sudarė 2020 m. spalio 14 d. elektroninės bankininkystės sistemoje, o sutarties PDF ar kitokį pareiškėjai priimtina variantą bankas buvo sudaręs pareiškėjai galimybę pasirinkti, išsaugoti bei išspausdinti. Taip pat bankas pažymėjo, kad pareiškėja galėjo bet kuriuo metu kreiptis į banką ir paprašyti jai pateikti jos pasirašytos sutarties sąlygas, tačiau pareiškėja į banką nesikreipė.

Atsižvelgdamas į tai, kad neatliko jokių neteisėtų veiksmų, bankas pareiškėjos reikalavimą atlyginti 50 Eur nuostolį prašė atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl to, ar pagrįstai bankas pareiškėjai negrąžina pareiškėjos neginčijamos kaip neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšų. Pareiškėja teigia, kad bankas jai turi atlyginti 50 Eur nuostolį, kurį sudaro jos interneto banko gavėjui inicijuotos mokėjimo operacijos suma, kurios gavėjas nesutinka pareiškėjai gražinti. Pareiškėja teigia, kad

mokėjimo operaciją gavėjui inicijavo interneto banke tik dėl to, kad bankas jai laiku nepateikė atsakymo į jos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą, ir dėl to, kad bankas 2021 m. kovo 31 d. pateiktame atsakyme į pareiškėjos paklausimą pareiškėją suklaidino. Bankas teigia, kad nėra sąlygų banko civilinei atsakomybei kilti, nes bankas neatliko jokių neteisėtų veiksmų pareiškėjos atžvilgiu. Bankas įvykdė visas savo pareigas: tinkamai įvykdė pareiškėjos inicijuotą mokėjimo operaciją gavėjui, pareiškėjai kreipusis dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, kreipėsi į lėšų gavėją, kad šis pareiškėjai sugrąžintų mokėjimo operacijos lėšas. Bankas teigia, kad jo 2021 m. kovo 31 d. pateiktas atsakymas į pareiškėjos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą buvo pateiktas laiku ir negalėjo pareiškėjos suklaidinti arba lemti pareiškėjos sprendimo mokėjimo operaciją inicijuoti ne kortele, bet iš savo banko sąskaitos, nes pareiškėja mokėjimo operaciją inicijavo anksčiau, nei bankas jai pateikė atsakymą į jos paklausimą.

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 (redakcija galiojanti nuo 2020 m. spalio 1 d.).

Dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo

Nagrinėjamo ginčo byloje tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos autorizavimo, t. y. pareiškėja neneigia pati 2021 m. kovo 26 d. iš savo interneto banko sąskaitos inicijavusi mokėjimo nurodymą lėšų gavėjui.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalis reglamentuoja, kad „mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją“. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalis reglamentuoja, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 3 dalis nustato, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas banke, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Bankas pateikė informaciją, kad, gavęs pareiškėjos prašymą atšaukti mokėjimo operaciją ir atsižvelgdamas į tai, kad prašymas gautas po to, kai mokėjimo operacija buvo įvykdyta, kreipėsi į gavėjo banką dėl lėšų sugrąžinimo, tačiau lėšų gavėjas nesutiko grąžinti lėšų. Lėšų gavėjas bankui taip pat nurodė, kad pareiškėja dėl gavėjo nesutikimo grąžinti lėšų yra kreipusis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl ginčo nagrinėjimo.

Įvertinus tai, kad pareiškėja į banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo kreipėsi po to, kai lėšos buvo pervestos gavėjui, o gavėjas nedavė sutikimo lėšų sugrąžinti, darytina išvada, kad bankas neturėjo pagrindo atšaukti mokėjimo nurodymo ir sugrąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijos lėšų. Mokėjimo operacijos lėšos pareiškėjai nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad gavėjas nesutiko jų grąžinti. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos lėšų gavėjas negrąžino dėl kokių nors neteisėtų banko veiksmų.

Dėl banko civilinės atsakomybės

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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. Pagal Civilinio kodekso 6.247 straipsnį, atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję su veiksmais (veikimu, neveikimu), nulėmusiais skolininko civilinę atsakomybę tokiu būdu, kad nuostoliai pagal jų ir civilinės atsakomybės prigimtį gali būti laikomi skolininko veiksmų (veikimo, neveikimo) rezultatu. Tai reiškia, kad taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su tam tikrais neteisėtais skolininko (nagrinėjamu atveju – banko) veiksmais.

Nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėja kelia banko civilinės atsakomybės klausimą, teigdama, kad bankas ją savo 2021 m. kovo 31 d. pateiktu atsakymu į pareiškėjos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą suklaidino ir atsakymą pateikė ne per 24 val., dėl to pareiškėja mokėjimo operaciją inicijavo ne mokėjimo kortele, bet pasinaudodama interneto banku, ir dėl to neteko galimybės iš gavėjo susigrąžinti mokėjimo operacijos lėšų.

Pateiktais duomenimis, pareiškėja interneto banko žinute į banką kreipėsi 2021 m. kovo

25 d. Minėtoje žinutėje pareiškėja banko teiravosi, ar jai galiotų draudimas ir ji galėtų pasinaudoti *chargeback* procedūra, jeigu mokėjimo pavedimą inicijuotų iš debetinės mokėjimo kortelės sąskaitos pasinaudodama interneto banku. 2021 m. kovo 31 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą į jos 2021 m. kovo 25 d. žinutę. Pateiktame atsakyme bankas kaip priedą pridėjo mokėjimo kortelės naudojimo atmintinę, kurioje buvo paaiškintos mokėjimo kortelės naudojimo sąlygos ir tvarka. Turimais duomenimis, pareiškėja mokėjimo nurodymą inicijavo nesulaukusi banko atsakymo į jos 2021 m. kovo 25 d. paklausimą. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja mokėjimo nurodymą inicijavo anksčiau, nei gavo iš banko atsakymą į jos paklausimą, nėra pagrindo pritarti pareiškėjos teiginiui, kad banko 2021 m. kovo 31 d. pateiktas atsakymas ją suklaidino ar kitaip lėmė tai, kad pareiškėja mokėjimo nurodymą 2021 m. kovo 26 d. inicijavo ne mokėjimo kortele, bet iš banko sąskaitos pasinaudodama interneto banku.

Pareiškėja taip pat teigia, kad bankas jai privalėjo atsakymą į jos paklausimą pateikti per 24 valandas, tačiau jį pateikė tik praėjus 6 dienoms, dėl to pareiškėja patyrė 50 Eur nuostolį. Bankas teigia, kad jokiais sutarties nuostatomis arba jokiais teisės aktais nėra įsipareigojęs klientams atsakymus į jų paklausimus pateikti per 24 valandas. Bankas pateikė informaciją, kad klientams yra siunčiami automatiniai pranešimai, kuriais klientai yra informuojamai, kad atsakymas į jų paklausimą bus pateiktas per 2–3 darbo dienas, tačiau, esant ypatingiems atvejams, atsakymo pateikimo terminas gali būti ilgesnis. Vertinant šio pareiškėjos argumento pagrįstumą, pažymėtina, kad ginčo byloje nėra duomenų, kad bankas sutartyje būtų įsipareigojęs pareiškėjai atsakymą pateikti per 24 valandas nuo gauto paklausimo.

Teisės aktuose, reglamentuojančiuose bankų veiklą, taip pat nėra nustatytos bankui pareigos atsakymą į kliento paklausimą pateikti per 24 valandas nuo paklausimo gavimo. Lietuvos Respublikos bankų įstatymo 56 straipsnio 4 dalyje reglamentuota tik banko pareiga nagrinėti banko klientų skundus (prašymus), susijusius su banko teikiamomis paslaugomis. Minėtame straipsnyje nustatyta, kad „bankas privalo priežiūros institucijos nustatyta tvarka nagrinėti klientų skundus (prašymus), susijusius su banko teikiamomis finansinėmis paslaugomis (toliau – skundas). Bankas privalo išnagrinėti rašytinį kliento skundą ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu popieriuje ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė klientas ir bankas. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių bankas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, jis turi išsiųsti negalutinį atsakymą aiškiai nurodęs atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Bankas klientų skundus nagrinėja neatlygintinai.“

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad bankas pateikdamas atsakymą į pareiškėjos paklausimą per 6 dienas nuo paklausimo gavimo būtų pažeidęs sutarties ar teisės aktų reikalavimus ir dėl to atlikęs neteisėtus veiksmus.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja pateikė papildomus paaiškinimus, kuriuose teigė, kad bankas jos tinkamai nesupažindino su sutarties sąlygomis, nes neįteikė jai spausdinto sutarties varianto. Bankas pateikė duomenis iš banko sistemų, kad 2020 m. spalio 14 d. 14:27:45 val. pareiškėja, panaudodama PIN kodų generatorių ir suvedama tik vienai pareiškėjai žinomą PIN kodo slaptažodį, per interneto banką pasirašė atnaujintą sutartį su banku ir patvirtino, kad su sutarties sąlygomis susipažino.

Vertinant pareiškėjos argumentą, kad ji nebuvo tinkamai supažindinta su sutarties sąlygomis, nes bankas jai neįteikė spausdinto sutarties varianto pagrįstumą, pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalis reglamentuoja banko pareigą iki bendrosios sutarties sudarymo pateikti mokėjimo paslaugų vartotojui raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. Atsižvelgiant į minėtą Mokėjimų įstatymo nuostatą, mokėjimo paslaugų teikėjui nėra prievolės mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas prieš sudarant mokėjimo paslaugų sutartį pateikti raštu popieriuje, tą galima padaryti ir pasinaudojant kita patvaria laikmena.

Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 47 punkte apibrėžta patvariosios laikmenos sąvoka: „patvarioji laikmena – laikmena, kurioje asmeniškai mokėjimo paslaugų vartotojui skirta informacija saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu, ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant.“ Nei Mokėjimų įstatymas, nei kiti teisės aktai nenustato baigtinio patvariųjų laikmenų sąrašo ir mokėjimo paslaugų teikėjams leidžia taikyti įvairias informavimo priemones, atitinkančias

pirmiau minėtoje Mokėjimų įstatymo nuostatoje patvariajai laikmenai nustatytas sąlygas. Nagrinėjamo ginčo atveju bankas pateikė duomenis, kad atnaujintą sutartį su pareiškėja sudarė interneto banke, o pareiškėjai prieš PIN kodų generatoriumi patvirtinant sutarties sąlygas buvo pateiktos sutarties sąlygos ir sudarytos sąlygos su jomis susipažinti. Pareiškėja PIN kodų generatoriumi patvirtino, kad su sutarties sąlygomis susipažino. Pažymėtina, kad interneto bankas yra laikomas patvariaja laikmena, jeigu atitinka Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 47 punkte apibrėžtas patvariosios laikmenos sąlygas. Ginčo byloje nebuvo pateikta duomenų, kurie leistų vertinti, kad banko interneto bankas neatitinka Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 47 punkte nustatytų patvariosios laikmenos sąlygų.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėja nebuvo tinkamai supažindinta su sutarties sąlygomis.

Nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatyta neteisėtų banko veiksmų, kurie būtų nulėmę pareiškėjos nuostolių atsiradimą. Pareiškėjai mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad gavėjas nesutiko grąžinti mokėjimo operacijos lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja tinkamai autorizavo mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją tinkamai įvykdė, bei į tai, kad mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad lėšų gavėjas nesutiko grąžinti mokėjimo operacijos lėšų, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos patirtas 50 Eur nuostolis atsirado dėl kokių nors neteisėtų banko veiksmų. Nustačius, kad bankas neatliko jokių neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo ir banko civilinei atsakomybei kilti, todėl vertintina, kad pareiškėjos reikalavimas bankui kompensuoti dėl banko neteisėtų veiksmų pareiškėjos patirtą nuostolį – 50 Eur mokėjimo operacijos sumą, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 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

Arūnas Raišutis