



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-11-03 Nr. 429-554
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokatės Miglės Jokimavičienės (toliau – pareiškėjo atstovė), atstovaujančios pareiškėjui X.X. (toliau – pareiškėjas), kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Kortelė) 2022 m. liepos 1 d. AB SEB banko bankomate, esančiame Nemuno g. 3, Kaune, (toliau – Bankomatas) 8:35 val. buvo inicijuotos 4 grynųjų pinigų įnešimo operacijos (800 Eur, 1 800 Eur, 2 100 Eur ir 1 000 Eur – iš viso 5 700 Eur) į pareiškėjo vardu atidarytą banko sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką ir informavo, kad į savo banko sąskaitą per Bankomatą norėjo įnešti 10 000 Eur ir tokią sumą įdėjo į Bankomatą, tačiau į sąskaitą buvo įskaityta tik dalis jo įdėtos sumos – 5 700 Eur, o likusi 4 000 Eur suma į pareiškėjo sąskaitą nebuvo įskaityta ir Bankomatas pareiškėjui šios sumos negrąžino.

Bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame paaiškino, kad netenkins pareiškėjo prašymo grąžinti 4 000 Eur, nes banko surinkti duomenys patvirtino, kad pareiškėjas į Bankomatą įdėjo ne 10 000 Eur, o 5 700 Eur, tokia suma ir buvo įskaityta į jo banko sąskaitą.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjo atstovė paaiškino, kad pareiškėjas turėjo tikslą savo banko sąskaitą papildyti 10 000 Eur, todėl prie Bankomato atsineštus pinigus buvo perskaičiavęs iš anksto ir tiksliai žinojo pasiruoštų įmokėti į savo banko sąskaitą piniginių lėšų sumą. Pareiškėjo atstovės teigimu, „inicijuodamas pinigų įmokėjimo į sąskaitą operaciją į bankomatą pareiškėjas vienu kartu įdėjo visą ketintą įmokėti pinigų kiekį – 10 000 Eur, bankomatas pinigus priėmė, tačiau operacija nepavyko, nes bankomatas neatpažino banknotų ir operaciją nutraukė. Bankomatas per du kartus grąžino dalį įdėtos sumos: pirmą kartą bankomatas grąžino akivaizdžiai mažesnį banknotų kiekį nei buvo įdėtas, netrukus po to bankomatas papildomai grąžino dar dalį banknotų, dalis kurių buvo labai suglamžyta. Neatsitraukdamas nuo bankomato pareiškėjas kartojo grynųjų pinigų įmokėjimą, dėdamas tuos pačius bankomato grąžintus banknotus, tačiau šį kartą į bankomatą dedant mažesnėmis pinigų sumomis, įmokėjimą atliekant per kelis kartus. Iš banknotų, kuriuos grąžino bankomatas po pirmosios nepavykusios operacijos, pareiškėjui liko 300 Eur suma, nes banknotai buvo itin suglamžyti, todėl pareiškėjas nusprendė jų nedėti. Pabaigus operaciją tapo aišku, kad po nepavykusios pirmosios pinigų įnešimo operacijos bankomatas grąžino ne visą įdėtą sumą – trūko 4 000 Eur (kupiūros po 200 Eur), nes vietoj 9 700 Eur į banko sąskaitą buvo įskaityti tik 5 700 Eur“.

Pareiškėjo atstovė teigė, kad bankas nepagrįstai atsisako pareiškėjui grąžinti 4 000 Eur, nes neįrodė, kokią pinigų sumą ar banknotų kiekį pareiškėjas įdėjo į Bankomatą po nesėkmingos grynųjų pinigų įnešimo operacijos. Pareiškėjo atstovės teigimu, tai, kad po nesėkmingos grynųjų pinigų įnešimo operacijos buvo atliktos dar keturios mokėjimo operacijos, kurių metu į pareiškėjo banko sąskaitą buvo įskaityta 5 700 Eur suma, neįrodo, kad būtent tokią pinigų sumą pareiškėjas ir bandė įmokėti pirmosios mokėjimo operacijos metu. Iš esmės pareiškėjo atstovė teigia, kad Bankomatas po nesėkmingos pirmosios pinigų įmokėjimo operacijos pareiškėjui negrąžino 4 000 Eur. Pareiškėjo atstovė taip pat teigia, kad bankas neigia bet kokius Bankomato veiklos sutrikimus, tačiau vien faktas, kad pirma mokėjimo operacija nebuvo sėkminga, neleidžia teigti,

kad Bankomatas veikė be sutrikimų. Pareiškėjo atstovė pažymėjo, kad pareiškėjas nėra specialistas ir negali įvertinti, kas laikytina Bankomato veiklos sutrikimu. Pareiškėjo atstovė atkreipė dėmesį, kad banko pateiktas Bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašas patvirtina netinkamą Bankomato veikimą konkrečios mokėjimo operacijos metu: „08:38:21 įdėjus banknotus, bankomatas to net tinkamai neužfiksavo, nes 08:38:27 fiksuojamas įrašas „*Note input timeout*“ ir dar po 36 sekundžių fiksuojama 08:39:03 *invalid notes recognised*; įrašo, patvirtinančio kad kokie nors banknotai būtų įdėti („*note input confirmed*“) ir kad būtų atlikta banknotų tikrinimo procedūra („*note identification done*“) nėra. Tuo tarpu vėliau sekusių operacijų atveju bankomatas vos per kelias sekundes užfiksavo ir patvirtino lėšų įdėjimą (*Note input confirmed*) ir po to sekusių banknotų tikrinimo atlikimą (*Note identification done*), pvz. 08:40:07 *Note(s) iserted*, 08:40:11 *Note input confirmed*, 04:40:19 *Note identification done*; arba 04:41:25 *Notes inserted*, 04:41:28 *Note input confirmed*, 04:41:37 *Note identification done*. 08:39:26 fiksuojama „*Money taken by Customer*“; prieš tai buvęs įrašas yra 08:39:12 „*output tray not empty*“. Jei tikėti tokiais įrašais, pareiškėjas net 14 sekundžių laukė kol pasiėmė pinigus, nors iš tiesų pareiškėjas paėmė pinigus nedelsiant kai tik juos bankomatas „atidavė“. Tai rodo, kad bankomato žurnalas netiksliai identifikavo ir fiksavo įvykius. Kaip jau minėta prieš tai, po nepavykusios pirmosios operacijos bankomatas lėšas išdavė ne iš karto, o per kelis kartus (kas irgi kelia pagrįstų abejonių dėl tinkamo veikimo, turint minty, kad bankomatas, kaip teigiama, banknotų neidentifikavo, taigi jam nereikėjo jų „surinkti“ iš gal būt skirtingų banknotų laikymo vietų, o tik gražinti tuos pačius „neatpažintus“ banknotus kuriuos įdėjo pareiškėjas). Kaip minėta, antru gražinimu (po jau aptartos neaiškios „pauzės“) bankomatas gražino dalį banknotų itin suglamžytų; bankomatas nesuskaičiavo (žurnale nefiksuota) kiek iš viso kupiūrų buvo įdėta nepavykusios operacijos metu, priešingai, remiantis bankomato įrašais, pinigai net nebuvo įdėti (08:38:27 *Note input timeout*), todėl jei remtumėmės vien žurnalu - net neaišku iš kur atsirado 08:39:04 įrašė minimi 6 banknotai. Bankas, komentuodamas žurnalo įrašus, nurodo, kad įrašas 08:39:04 6 *ITEMS SEPARATED* reiškia, kad „Bankomatas aptiko 6 kupiūras, kurių nepavyko nuskanuoti. Tačiau į bankomatą juk buvo įdėta ne 6, o žymiai daugiau kupiūrų <...>“

Pareiškėjo atstovė taip pat pažymėjo, kad bankas negali patvirtinti, nei kiek jam buvo pateikta kupiūrų, nei kiek jų gražino po nepavykusios mokėjimo operacijos, todėl neturi pagrindo vienareikšmiškai teigti, kad pareiškėjui buvo gražinti visi jo į Bankomatą įdėti pinigai. Pareiškėjo atstovė taip pat kėlė abejones dėl banko pareiškėjui pateiktų Bankomato elektroninio darbo žurnalo įrašų reikšmių komentary, teigdama, kad juose yra netikslumų, todėl, pareiškėjo atstovės nuomone, „susidaro įspūdis, kad banko darbuotojai arba „tendencingai“ pareiškėjo nenaudai interpretuoja įrašus, kad paneigtų banko / bankomato klaidą, arba tyrimą atlikę ir interpretavimą atlikę darbuotojai neįsigilino į įrašus.“

Pareiškėjo atstovė prašė rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjui 4 000 Eur, taip pat papildomai prašė išreikalauti bankomato ir jo prieigų vaizdo medžiagą, kurioje užfiksuotas tiek pareiškėjas, tiek vėlesnės bent 5 mokėjimo operacijos; visų inkasacijų ir patikrinimų ataskaitas, inkasacijų vaizdo įrašus (jei tokie buvo daromi), informaciją apie tai, kokius privalomus priežiūros reikalavimus numato bankomato gamintojas, ir įrodymus, kad bankas šių reikalavimų laikėsi, taip pat informaciją, kada paskutinį kartą iki 2022 m. liepos 1 d. buvo atlikta šio Bankomato techninė patikra, informaciją, kiek analogiškų skundų bankas yra gavęs dėl konkretaus Bankomato ir atitinkamai šio modelio Bankomatų.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad, banko surinktais duomenimis, pareiškėjas inicijavo 4 piniginių lėšų įnešimo į savo banko sąskaitą per Bankomatą operacijas (800 Eur, 1 800 Eur, 2 100 Eur ir 1 000 Eur), o bankas jas įskaitė į pareiškėjo banko sąskaitą. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjo atstovės teiginiai dėl Bankomato veiklos trikdžių, kai pareiškėjas inicijavo mokėjimo operacijas, yra neteisingi, nes Bankomato veiksmų ataskaitoje pareiškėjo vykdytų mokėjimo operacijų metu nebuvo užfiksuota jokių techninių Bankomato veiklos sutrikimų, taigi, bankomatas veikė tinkamai.

Bankas paaiškino, kad pirmąją nesėkmingą lėšų įnešimo operaciją lėmė tai, kad pareiškėjo į Bankomatą įdėtų kupiūrų Bankomatas neatpažino dėl galbūt netinkamai įdėtų kupiūrų arba dėl galimų kupiūrų pažeidimų. Šias kupiūras Bankomatas gražino pareiškėjui.

Bankas paaiškino, kad po šios nesėkmingos grynųjų pinigų įnešimo į sąskaitą operacijos pareiškėjas pakartojė lėšų įnešimo operaciją. Bankomatas aptiko 16 kupiūrų, iš kurių 8 buvo atpažintos (8 kupiūros po 100 Eur), o kitos 8 – neatpažintos. Šias neatpažintas kupiūras Bankomatas taip pat gražino pareiškėjui, todėl šios operacijos metu į pareiškėjo sąskaitą buvo įskaityti 800 Eur. Kitos mokėjimo operacijos metu pareiškėjas įmokėjo 18 kupiūrų po 100 Eur (1

800 Eur), o paskesnės mokėjimo operacijos metu įmokėjo 21 kupiūrą po 100 Eur (2 100 Eur), vėliau dar 6 kupiūras po 50 Eur ir 7 kupiūras po 100 Eur (1 000 Eur). Bendra įneštų ir įpareiškėjo sąskaitą įskaitytų lėšų suma – 5 700 Eur. Visų mokėjimo operacijų metu jokių Bankomato veiklos sutrikimų nebuvo nustatyta.

Bankas pažymėjo, kad, atlikus pakartotinius tyrimus, pareiškėjo atstovės nurodytų kupiūrų, kurių Bankomatas būtų negražinęs pareiškėjui, nebuvo nustatyta. Bankas atkreipė dėmesį, kad po nepavykusios pirmos mokėjimo operacijos kiti asmenys negalėjo pasisavinti pareiškėjo lėšų, kurias gražino Bankomatas, nes prie Bankomato stovėjo pats pareiškėjas ir inicijavo dar 4 grynųjų pinigų įnešimo operacijas, jos buvo sėkmingos.

Dėl pareiškėjo atstovės prašomų išreikalauti papildomų duomenų bankas pažymėjo, kad prašoma informacija yra susijusi su kitų asmenų duomenimis ir banko paslapties atskleidimu, todėl šiuos duomenis Lietuvos bankui pateiktų tik tuo atveju, jeigu Lietuvos bankas, manydamas, kad jie yra būtini norint išnagrinėti kilusį ginčą, paprašytų banko pateikti.

Atsižvelgdamas į tai, bankas pareiškėjo reikalavimą gražinti 4 000 Eur prašė atmesti 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 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinęs advokatės pateiktą prašymą išreikalauti papildomus duomenis, susijusius su trečiųjų asmenų asmens duomenimis bei banko paslaptimi, ir ginčo byloje turimus duomenis, Lietuvos bankas mano, kad advokatės prašomi išreikalauti duomenys yra pertekliniai ir niekaip nepagrindžiantys pareiškėjo atstovės nurodytų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybių, o ginčas gali būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ir be advokatės prašomų išreikalauti papildomų duomenų.

Įvertinus pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, kokią pinigų sumą pareiškėjas įdėjo į Bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjo banko sąskaitą. Iš esmės ginčo šalys nesutaria dėl pirmosios grynųjų pinigų įnešimo per Bankomatą į banko sąskaitą mokėjimo operacijos. Pareiškėjas teigia, kad pirmosios mokėjimo operacijos metu į Bankomatą įdėjo 10 000 Eur, tačiau Bankomatas šių pinigų į sąskaitą neįskaitė ir jam gražino 4 000 Eur mažiau, t. y. 6 000 Eur. Pareiškėjas teigia po šios mokėjimo operacijos inicijavęs dar tris grynųjų pinigų įnešimo į banko sąskaitą operacijas. Bankas teigia, kad pareiškėjui pirmosios mokėjimo operacijos metu gražino visą jo į Bankomatą pirmą kartą įdėtą pinigų sumą, nes Bankomatas neatpažino įdėtų kupiūrų, o į banko sąskaitą įskaitė dalį pareiškėjo antrą kartą tos pačios mokėjimo operacijos metu įdėtos pinigų sumos (8 kupiūras po 100 Eur – iš viso 800 Eur), o kitą dalį (8 kupiūras) pareiškėjo įdėtų kupiūrų pareiškėjui gražino, nes Bankomatas jų neatpažino. Dėl mokėjimo operacijų, atliktų po pirmosios mokėjimo operacijos, tarp šalių ginčo nėra. Taigi, iš esmės tarp šalių ginčas kilo tik dėl pirmosios mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybių.

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, grynųjų pinigų išėmimo operacija 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, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjui 4 000 Eur grindžia banko vidinių sistemų ir Bankomato inkasavimo duomenimis. Banko pateiktame Bankomate atliktų operacijų žurnale 2022 m. liepos 1 d. užfiksuoti šie duomenys, susiję su naudojantis pareiškėjo Kortele atlikta mokėjimo operacija:

1. 08:37:49 operacijos pradžia;
2. 08:38:02 įvestas PIN kodas;
3. 08:38:21 įdėti pinigai (*notes inserted*);
4. 08:38:27 baigėsi įnešimui skirtas laikas (*Note input timeout*);
5. 08:39:03 aptiktos netinkamos kupiūros (*Invalid notes recognized*);
6. 08:39:04 Bankomatas aptiko 6 kupiūras, kurių nepavyko nuskanuoti (*6 ITEMS SEPARATED*);
7. 08:39:05 nepavykusi operacija (lėšos nepriimtos) gražinamos klientui, dėjimas nepavyko (*Note input failure*);
8. 08:39:11 neatpažintos kupiūros paimtos kliento (*Money taken by Customer*);
9. 08:39:40 pakartotinis lėšų įdėjimas (*Next input*);
10. 08:40:07 pinigai įdėti (*Note(s) inserted*);
11. 08:40:11 pinigų įdėjimas patvirtintas (*Note input confirmed*);
12. 08:40:18 aptiktos netinkamos kupiūros (*Invalid notes recognized*);
13. 08:40:19 aptiktos 2 netinkamos kupiūros (*2 invalid notes recognized*);
14. 08:40:19 atpažintos 8 kupiūros po 100 Eur (*Recognized EUR 100 * 8*);
15. 08:40:19 žyma, kad buvo įdėta 16 vnt., kupiūrų, t. y. 6 iš prieš tai vykusio įdėjimo ir 10 šios operacijos metu (*16 ITEMS SEPARATED*);
16. 08:40:19 žyma, kad iš 16 vnt. kupiūrų 8 buvo netapažintos ir gražintos klientui (*8 ITEMS ON ESCROW*);
17. 08:40:28 pinigai paimti kliento (*Money taken by Customer*);
18. 08:40:34 įskaityta suma (*Cash in 800 EUR confirmed*);
19. <...>;
20. 08:41:00 kortelė paimta iš Bankomato (*duomenys nekelbiami*) Taken);
21. 08:41:00 mokėjimo operacijos pabaiga (*Transaction end*).

Kaip matyti iš banko pateikto Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenų, pirmosios mokėjimo operacijos metu į Bankomatą buvo įdėta 16 kupiūrų, iš kurių 8 kupiūros nebuvo atpažintos ir buvo gražintos pareiškėjui, o kitos 8 po 100 Eur kupiūros buvo įskaitytos į pareiškėjo sąskaitą (iš viso 800 Eur suma). Pareiškėjo atstovė teigė, kad pareiškėjas šios pirmos mokėjimo operacijos metu į Bankomatą įdėjo 10 000 Eur, tačiau nenurodė, kiek kupiūrų pareiškėjas, jos teigimu, šios mokėjimo operacijos metu įdėjo į Bankomatą, tik teigė, kad įdėjo daug daugiau kupiūrų. Pareiškėjo atstovė tik nurodė, kad 4 000 Eur, kurių neva negražino Bankomatas, sudarė kupiūros po 200 Eur. Vadinas, pareiškėjo atstovės teigimu, pareiškėjas į Bankomatą buvo įdėjęs papildomai 20 kupiūrų po 200 Eur ir šių kupiūrų Bankomatas pareiškėjui pirmos mokėjimo operacijos metu negražino. Tačiau nei ginčo byloje pateikti duomenys, nei Bankomato veiklos įrašai nepagrindžia informacijos, kad į Bankomatą būtų buvę įdėta 20 kupiūrų po 200 Eur, apskritai nėra informacijos, kad į Bankomatą visų pareiškėjo inicijuotų mokėjimo operacijų metu būtų buvusi įdėta nors viena 200 Eur kupiūra, nors pareiškėjo atstovė teigė, kad pareiškėjas Bankomato jam gražintą dalį pinigų sumos pakartotinai dėjo į Bankomatą atlikdamas vėlesnes mokėjimo operacijas. Banko pateiktais duomenimis, į Bankomatą buvo įdėtos tik 100 Eur ir 50 Eur kupiūros.

Bankas Lietuvos bankui pateikė ir Bankomato inkasavimo duomenis, iš kurių matyti, kad, atlikus Bankomato inkasaciją, nebuvo nustatyta nei pinigų pertekliaus, nei trūkumo. Bankomato inkasavimo ataskaitoje nebuvo užfiksuota, kad atlikus Bankomato inkasavimą būtų susidaręs 4 000 Eur piniginių lėšų perteklius. Taigi, ir Bankomato inkasavimo duomenys nepatvirtina pareiškėjo atstovės teiginio, kad per pirmąją mokėjimo operaciją Bankomatas galėjo pareiškėjui negražinti 4 000 Eur, t. y. 20 kupiūrų po 200 Eur.

Taip pat svarbu pažymėti, kad kitos pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos, atliktos po pirmosios, buvo įvykdytos sėkmingai, t. y. piniginės lėšos buvo įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą. Nors pareiškėjo atstovė teigia, kad Bankomatas atliekant mokėjimo operacijas veikė su trikdžiais, ji pateikė tik savo samprotavimus apie Bankomato veiklą ir Bankomato elektroninio darbo žurnalo įrašų reikšmes, tačiau jokių konkrečių įrodymų, kurie galėtų pagrįsti jos teiginius, kad Bankomatas veikė su trikdžiais, ir kurie galėtų paneigti banko pateiktus duomenis apie tinkamą Bankomato veikimą, nepateikė. Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, teigtina,

kad banko pateikti duomenys patvirtina aplinkybę, kad pareiškėjo 2022 m. liepos 1 d. Bankomate inicijuotos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir užregistruotos, jų nepaveikė jokie techniniai trikdžiai.

Be to, svarbu pažymėti, kad pareiškėjas į banką dėl jam Bankomato negražintų pinigų, kuriuos ji teigia įdėjęs į Bankomatą, kreipėsi tik po to, kai atliko visas mokėjimo operacijas, tačiau ne po pirmosios mokėjimo operacijos, kai, pareiškėjo teigimu, Bankomatas jam negražino 4 000 Eur. Pareiškėjas, užuot kreipęsis į banką iš karto po, jo teigimu, nesėkmingos grynujų pinigų įnešimo į banko sąskaitą operacijos, toliau tęsė kitas grynujų pinigų įnešimo operacijas. Vadinas, jeigu pareiškėjas būtų manęs, kad Bankomatas veikia su sutrikimais ir lėšos gali būti neįskaitytos į banko sąskaitą, tikėtina, kad tolimesnių mokėjimo operacijų nebūtų inicijavęs ir jau po pirmosios mokėjimo operacijos būtų kreipęsis į banką.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina 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 pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateikta Bankomato elektroninio darbo žurnalo kopija, Bankomato inkasavimo ataskaitos kopija, taip pat nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2022 m. liepos 1 d. pareiškėjas Bankomate Kortele inicijavo 4 grynujų pinigų įnešimo operacijas, kurių bendra suma – 5 700 Eur, o bankas šią sumą ir įskaitė į pareiškėjo sąskaitą. Be to, kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad inkasavus Bankomatą nebuvo rasta pinigų pertekliaus, o Bankomato darbo sutrikimų atliekant mokėjimo operacijas nebuvo užfiksuota.

Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti 4 000 Eur atmetinas kaip 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 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 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