



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-11-16 Nr. 429-580
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugpjūčio 18 d. pareiškėja su banku sudarė mokėjimo kortelės sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota *MasterCard* debeto mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – debeto kortelė).

2022 m. gegužės 4 d. pareiškėja su banku sudarė mokėjimo kortelės sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota *MasterCard Gold* kredito mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kredito kortelė).

Abiem kortelėms buvo suteiktas konkrečiai mokėjimo kortelei priskirtas PIN kodas. Abi kortelės buvo susietos su ta pačia pareiškėjos banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sąskaita).

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad išduodant kredito kortelę dėl banko darbuotojos neapdairumo debeto kortelė nebuvo užblokuota.

Laikotarpiu nuo 2022 m. gegužės 10 d. iki 2022 m. gegužės 17 d. pareiškėjos kredito kortele buvo atlikta dešimt mokėjimo operacijų skirtingiems naudos gavėjams, bendra mokėjimo operacijų suma – 158,98 Eur (toliau – kredito kortele atliktos mokėjimo operacijos). Taip pat laikotarpiu nuo 2022 m. birželio 5 d. iki 2022 m. birželio 17 d. pareiškėjos debeto kortele buvo atlikta vienuolika mokėjimo operacijų skirtingiems naudos gavėjams, bendra mokėjimo operacijų suma – 92,10 Eur (toliau – debeto kortele atliktos mokėjimo operacijos) (toliau tiek debeto, tiek kredito kortele atliktos mokėjimo operacijos – mokėjimo operacijos).

2022 m. birželio 21 d. pareiškėja raštu kreipėsi į banką ir nurodė, kad laikotarpiu nuo 2022 m. birželio 1 d. iki 2022 m. birželio 20 d. pareiškėja bandė atsiskaityti kredito kortele, tačiau atsiskaitymai buvo nesėkmingi, todėl pareiškėja buvo priversta sumokėti už prekes ir paslaugas kitais būdais. Taip pat pareiškėja nurodė, kad nors kredito kortele atliktos mokėjimo operacijos buvo nesėkmingos, tačiau lėšos iš sąskaitos buvo nurašytos.

2022 m. birželio 22 d. bankas kreipėsi į pareiškėją telefonu, bandydamas išsiaiškinti visas aplinkybes. Pokalbio metu pareiškėja patvirtino, kad iš pradžių kredito kortelė veikė ir ją pareiškėja naudojo, vėliau pabandė atsiskaityti debeto kortele, operacija pavyko ir ją toliau naudojo. Pokalbio metu pareiškėja akcentavo, kad būtent 2022 m. birželio 20 d. bandė patikrinti kredito kortelės veikimą bankomate, tačiau bankomatas rodė, kad buvo suvestas neteisingas PIN kodas. Tą pačią dieną pareiškėja pateikė bankui prašymą, kuriame nurodė pamiršusi PIN kodą.

Gavęs pareiškėjos pateiktą informaciją, bankas pakartotinai kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti kito banko mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų, kurias pareiškėja atliko, kai neveikė pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės, patvirtinimus. 2022 m. birželio 23 d. pareiškėja atsakė pateikti prašomus dokumentus.

2022 m. liepos 17 d. bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, priėmė sprendimą atsisakyti tenkinti pareiškėjos prašymą. Bankas pažymėjo, kad tiek debeto, tiek kredito mokėjimo kortele atlikti mokėjimai buvo patikrinti banko informacinėse sistemose ir sutrikimų laikotarpiu nuo 2022 m. birželio 5 d. iki 2022 m. birželio 17 d., kai pareiškėja nurodo, kad naudojo mokėjimo kortelėmis, nebuvo užfiksuota. Bankas nurodė, kad pati pareiškėja patvirtino visas mokėjimo operacijas šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka. Dėl šios

priežasties bankas atsisakė atlyginti pareiškėjos tariamai patirtus nuostolius. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti nepagrįstai iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas už prekes ir paslaugas, nes faktiškai už jas pareiškėja yra sumokėjusi kitais būdais. Taip pat pareiškėja reikalavo rekomenduoti bankui atlyginti išlaidas, kurios susijusios su teisiniu atstovavimu Lietuvos banke.

Pareiškėjos teigimu, bankas jai išdavė kredito kortelę ir informavo, kad turėta debeto kortelė nustojo galioti, todėl pareiškėja ją laikė namuose ir ja nesinaudojo. Pareiškėja nurodo, kad bandė pasinaudoti atsiimta kredito kortele, tačiau susidūrė su problemomis, t. y., kai pareiškėja norėdavo atsiskaityti už prekes ir paslaugas, mokėjimo operacijos buvo atmetamos, o sistema rodė, kad lėšos iš banko sąskaitos nebuvo nuskaitytos, todėl pareiškėja už prekes ir paslaugas atsiskaitydavo kitais būdais. Pareiškėja manė, kad nauja kortelė nėra tinkamai aktyvuota arba bankas neatliko kažkokių papildomų veiksmų, todėl kredito kortelė ir neveikia, tačiau tikėjosi, kad tai laikina. Pareiškėja pažymi, kad el. bankininkystės sistemoje taip pat bandė pažiūrėti sąskaitos išrašą, tačiau naujai išduotos kredito kortelės išrašas nebuvo rodomas.

Pareiškėja teigia, kad kreipėsi į banko skyrių dėl neveikiančios kredito kortelės, jai buvo paaiškinta, jog kredito kortelė neturėjo būti susieta su ta pačia banko sąskaita, taip pat ir debeto kortelė, nes būtent todėl ir strigo mokėjimo operacijos. Pareiškėjai buvo nurodyta, kad ji šiuo metu turi naudotis tik debeto kortele. Pareiškėja teigia, kad po to bandė atlikti mokėjimo operacijas (užsuko į parduotuvę UAB „Albas“), tačiau ir šios mokėjimo operacijos buvo nesėkmingos, t. y. pareiškėjai nepavyko atsiskaityti debeto kortele, todėl ji atsiskaitė banko „Swedbank“, AB, turima kortele.

Pareiškėja nurodo, kad vėliau prisijungusi prie banko el. bankininkystės sistemos atkreipė dėmesį, kad visos neva nesėkmingai kredito kortele bandytos atlikti mokėjimo operacijos vis dėlto buvo sėkmingos ir lėšos iš pareiškėjos sąskaitos buvo nurašytos, nors pardavėjų įrenginiai rodydavo, kad atsiskaityti kredito kortele nepavyko. Dėl šios priežasties pareiškėja nurodo, kad visos jos kredito kortele atliktos mokėjimo operacijos buvo sudvigubintos, t. y. už prekes ir paslaugas pardavėjai lėšas nurašydavo iš banko sąskaitos, o kadangi atsiskaitant kredito kortele buvo gaunami pranešimai, kad neatsiskaityta, tai už tas pačias prekes ir paslaugas tuo pačiu metu pareiškėja mokėjo ir grynaisiais pinigais arba kitų bankų mokėjimo kortelėmis. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja prašo gražinti jai nepagrįstai iš banko sąskaitos nurašytas lėšas už prekes ir paslaugas bei atlyginti jos papildomas išlaidas, susijusias su teisiniu atstovavimu šiame ginče.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas tvirtina, kad pareiškėjos teiginius, kad mokėjimo operacijos banko buvo vykdomos netinkamai, paneigia objektyvūs įrodymai, kad ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėja atliko naudodamasi veikiančia aktyvia debeto kortele ir jokie techniniai sutrikimai šių operacijų nepaveikė. Bankas nurodo, kad iš pateikto banko sąskaitos išrašo matyti, kad laikotarpiu nuo 2022 m. birželio 5 d. iki 2022 m. birželio 20 d. visos atliktos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjai išduota debeto kortele, t. y. arba bekontakčiu būdu, arba mokėjimo operaciją patvirtinant pareiškėjai išduotu debeto kortelės PIN kodu. Dėl šios priežasties bankas teigia, kad pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateikti argumentai, kad ji debeto kortele nesinaudojo, yra nepagrįsti.

Bankas pabrėžia ir tai, kad pareiškėja jai išduota kredito kortele sėkmingai naudojosi ir 2022 m. gegužės mėn. ir nusiskundimų dėl jos blogo veikimo ar techninių sutrikimų ja atsiskaitant nereiškė. Banko teigimu, 2022 m. birželio 20 d. bankomate (*duomenys neskelbiami*) kredito kortele atsiskaityti nepavyko dėl neteisingai įvesto PIN kodo. Tą pačią dieną, gražindama kredito kortelę bankui, pateiktame prašyme užblokuoti ir pakeisti kortelę pareiškėja, kaip keitimo priežastį, nurodė ne negalėjamą atsiskaityti už prekes ir paslaugas, o kad pamiršo kredito kortelės PIN kodą.

Bankas akcentuoja ir tai, kad visi pareiškėjos atlikti mokėjimai buvo patikrinti banko informacinėse sistemose ir sutrikimų atsiskaitant kortelėmis nebuvo užfiksuota.

Kad nuodugnai išsiaiškintų visas su mokėjimo operacijomis susijusias aplinkybes, bankas inicijavo vienos debeto kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšų gražinimą. UAB „Worldline Lietuva“ buvo išsiųstas prašymas gražinti lėšas iš atsiskaitymo vietos „Vaikų linija“. Bankas pažymi, kad „MasterCard“ lėšas gražino, tačiau lėšų gavėjas jas susigražino ir pateikė operaciją pagrindžiančius dokumentus, pažymą ir kasos kvitą. Banko teigimu, juose aiškiai nurodoma, kad pareiškėja atsiskaitė debeto kortele, ir patvirtinama, kad grynaisiais pinigais mokėta

nebuvo.

Bankas akcentuoja ir tai, kad, siekdamas išsiaiškinti visas aplinkybes, 2022 m. birželio 22 d. skambino pareiškėjai. Telefoninio pokalbio metu pareiškėja pati patvirtino, kad kredito kortelė veikė ir ja pareiškėja naudojosi. Taip pat pareiškėja nurodė, kad bandė atsiskaityti ir debeto kortele, ši taip pat veikė ir ja toliau buvo naudojama. Banko teigimu, tokie pareiškėjos paaiškinimai paneigia kreipimesi į Lietuvos banką išsakytus pareiškėjos teiginius, kad kredito ir debeto kortelės neveikė. Be to, telefoninio pokalbio metu pareiškėja akcentavo, kad 2022 m. birželio 20 d. bandė patikrinti kredito kortelės veikimą bankomate, jai buvo parodyta, kad yra neteisingai suvestas PIN kodas. Dėl šios priežasties pareiškėja tą pačią dieną kreipėsi į banko skyrių ir informavo, kad pamiršo PIN kodą. Banko nuomone, šie duomenys taip pat patvirtina, kad kredito kortelė veikė, tik pareiškėja pamiršo jos PIN kodą.

Banko teigimu, visi pateikti duomenys leidžia daryti išvadą, kad debeto ir kredito kortelės veikė ir jomis pareiškėja inicijavo mokėjimo operacijas. Bankas nurodo, kad pareiškėja savo teiginių, jog neveikiant jos mokėjimo kortelėms privalėjusi atsiskaityti kitomis mokėjimo kortelėmis, nepagrindžia jokiais įrodymais, todėl tokie pareiškėjos teiginiai negali būti vertinami kaip patikimi, nes yra nenuoseklūs ir prieštaraujantys banko pateiktiems objektyviems įrodymams ir pačios pareiškėjos telefoninio pokalbio metu nurodytoms faktinėms aplinkybėms.

Bankas nesutinka padengti ir pareiškėjos nurodomų išlaidų, kurias ji patyrė už advokato paslaugas. Bankas teigia nežvelgiantis savo neteisėtų veiksmų, atvirksčiai, savo veiksmus pagrindžia objektyviais faktais ir surinktais įrodymais. Dėl šios priežasties bankas mano, kad jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos prašomų išlaidų.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas nurodo, kad tinkamai įvykdė savo įsipareigojimus ir visi jo veiksmai buvo teisėti ir pagrįsti, o tai reiškia, kad bankui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos nurodomų nuostolių.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjai gražinti, pareiškėjos teigimu, iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas už prekes ir paslaugas, nes faktiškai pareiškėja už jas yra sumokėjusi kitais būdais, ir atlyginti pareiškėjos patirtas teisinio atstovavimo išlaidas pagrįstumo.

Pareiškėja teigia nesutinkanti su banko priimtu sprendimu, nes nei kredito, nei debeto kortele pareiškėjai nepavyko atlikti mokėjimo operacijų, tačiau lėšos iš pareiškėjos sąskaitos buvo nurašytos, o pareiškėja už įsigytas prekes ir paslaugas sumokėdavo kitais būdais. Nesutikdamas su pareiškėjos argumentais, bankas nurodo, kad tiek kredito, tiek debeto mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sudarytoje sutartyje numatytais būdais, todėl bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas. Bankas akcentuoja ir tai, kad, įvertinus visus surinktus duomenis, matyti, kad jokių techninių sutrikimų banko sistemoje nebuvo užfiksuota, o pareiškėja nepateikė jokių objektyvių duomenų, kad patyrė realių nuostolių dėl neveikiančių banko sistemų. Dėl šios priežasties, banko nuomone, jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos prašomų nuostolių.

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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) *pareiškėjos kredito ir debeto mokėjimo kortelėmis atliktos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai mokėjimo operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas*; 2) *banko sistemos veikė tinkamai ir ar pareiškėja patyrė nuostolių dėl galimo netinkamo jų veikimo*; 3) *bankas privalo atlyginti pareiškėjos nurodytas teisinio atstovavimo išlaidas*.

1. Dėl mokėjimo operacijų autorizavimo, tinkamo įvykdymo ir banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti lėšas pagrįstumo

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad nei pareiškėja, nei bankas neginčija fakto, kad tiek kredito, tiek debeto kortele atliktos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis, t. y. nei pareiškėja, nei bankas neneigia, kad kai pareiškėja naudojosi mokėjimo kortelėmis, ji patvirtino mokėjimo operacijas šalių sutarta tvarka (bekontakčiu atsiskaitymu ir suvedama PIN kodą) ir siekė jas atlikti, dėl to ginčo tarp šalių nėra. Dėl šios priežasties toliau sprendime nebus plačiau analizuojamas tiek kredito, tiek debeto mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimas, o mokėjimo operacijos nagrinėjamo ginčo atveju laikytinos autorizuotomis. Toliau šioje dalyje bus nagrinėjamas tik klausimas dėl pareiškėjos teisės į mokėjimo operacijų sumos grąžinimą.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bankas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Banko Bendrųjų mokėjimo kortelės naudojimo sąlygų 3.6 papunktyje yra nustatyta, kad „mokėjimo operacija, atliekama naudojantis kortele, yra laikoma autorizuota, jeigu Kortelės naudotojas patvirtina mokėjimo operaciją, įvesdamas kortelės PIN kodą arba patvirtina mokėjimo operaciją, priliesdamas bekontaktę kortelę prie kortelių skaitytuvo.“

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti mokėjimo operacijų metu tinkamai pervestas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl galimai netinkamo banko sistemų veikimo ir banko atsisakymo atlyginti pareiškėjos patirtus nuostolius pagrįstumo

Pažymėtina, kad pareiškėjos reikalavimas atlyginti nuostolius, galėjusius, pareiškėjos teigimu, atsirasti dėl banko veiksmų, t. y. neužtikrinus tinkamo ir sklandaus banko sistemų darbo, iš esmės yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė 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). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, 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)¹. 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 – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę².

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, matyti, kad nei pareiškėjai kreipusis į banką, nei ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu nebuvo pateikta duomenų, kad buvo užfiksuoti tam tikri banko veiksmai, kurie galėjo turėti įtakos atliktoms mokėjimo operacijoms. Priešingai, bankas patvirtino, kad pareiškėjos nurodomu laikotarpiu jo sistemos veikė tinkamai ir jokių trikdžių nebuvo užfiksuota. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, nėra pagrindo teigti, kad bankui kyla pareiga atlyginti pareiškėjos nurodomus nuostolius.

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką teigia, kad dėl banko sistemų techninių sutrikimų pareiškėjai nepavyko atsiskaityti tiek kredito, tiek debeto mokėjimo kortelėmis, todėl ji privalėjo atsiskaityti kitais būdais, o lėšos iš pareiškėjos sąskaitos banke vis tiek buvo nurašytos. Bankas savo ruožtu pateikė 2022 m. birželio 22 d. telefoninio pokalbio įrašą, kuriame pareiškėja banko darbuotojai nurodo, kad naudojosi debeto kortele ir debeto kortele atliktos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tinkamai. Taip pat pareiškėja telefoninio pokalbio metu patvirtino, kad 2022 m. birželio 20 d. bandė patikrinti kredito kortelės veikimą bankomate ir bankomatas rodė, kad suvestas neteisingas PIN kodas, todėl 2022 m. birželio 20 d. kreipėsi į banko skyrių ir pateikė Prašymą blokuoti / pakeisti kortelę (*duomenys neskelbiami*), kuriame prašė užblokuoti ir pakeisti kredito kortelę bei nurodė kortelės keitimo priežastį – „pamirštas PIN kodas“.

Lietuvos banko vertinimu, banko pateiktas telefoninio pokalbio įrašas paneigia pareiškėjos kreipimesi į banką nurodytas aplinkybes, kad dėl banko kaltės, t. y. sistemų techninių sutrikimų, pareiškėjos mokėjimo kortelės neveikė.

Siekdama pagrįsti savo reikalavimą, pareiškėja taip pat nurodo, kad dėl neveikiančių kredito ir debeto kortelių negalėjo atlikti mokėjimo operacijų, todėl už prekes ir paslaugas privalėjo atsiskaityti kitais būdais, tačiau lėšos vis tiek buvo nuskaitytos iš pareiškėjos banko sąskaitos. Atkreiptinas dėmesys, kad bankas pateikė banko sąskaitos išrašus, kuriuose matyti, kad mokėjimo operacijos buvo sėkmingai įvykdytos ir lėšos pervestos naudos gavėjams.

Be to, siekdamas patikrinti pareiškėjos nurodomas aplinkybes, bankas pradėjo lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą dėl vienos iš pareiškėjos nurodytų nesėkmingų mokėjimo operacijų³. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšų gražinimo procedūros metu buvo nustatyta, kad lėšos buvo pagrįstai nurašytos iš pareiškėjos sąskaitos. Bankas pateikė UAB „Pagalba mažyliui“ parengtą 2022 m. liepos 21 d. Pažymą Nr. (*duomenys neskelbiami*), kurioje nurodyta, kad „2022 m. birželio 9 d. kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri aptarnauta banko terminale SZA11182, buvo sumokėta 20 eurų. Gryniaisiais ta suma kliento mokėta nebuvo.“ Taip pat bankas pateikė 2022 m. birželio 9 d. mokėjimo kvito, pagrindžiančio, kad įmonėje „Vaikų klinika“ bekontakčio atsiskaitymo būdu buvo atsiskaityta debeto kortele (20 Eur suma), kopiją.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys tik patvirtina, kad pareiškėjos debeto kortelė veikė tinkamai, šiuo laikotarpiu pareiškėja galėjo atsiskaityti ir atsiskaitė jai išduota mokėjimo kortele.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja akcentuoja, kad už prekes ir paslaugas dėl neveikiančių mokėjimo kortelių atsiskaitė kitais būdais, t. y. buvo priversta naudoti kitų banko mokėjimo korteles. Siekdama pagrįsti tokį savo teiginį, pareiškėja pateikė 2022 m. birželio 20 d. banko „Swedbank“, AB, mokėjimo nurodymo išrašą.

Iš pareiškėjos pateikto mokėjimo nurodymo išrašo matyti, kad mokėjimas atliktas iš pareiškėjos sąskaitos banke „Swedbank“, AB, į kitą pareiškėjos sąskaitą banke „Swedbank“, AB. Pateiktame mokėjimo nurodymo išrašė matyti, kad buvo pervesta 0,50 Eur suma ir pervadimo paskirtyje nurodyta, kad „Pervedimas į Taupyklės sąskaitą po 2,50 Eur mokėjimo gavėjui / UAB ALBAS/20.06.2022“. Taigi, iš pareiškėjos pateikto mokėjimo nurodymo išrašo matyti, kad mokėjimo pavedimas buvo atliktas iš vienos pareiškėjos sąskaitos į kitą sąskaitą, o ne tretiesiems asmenims, todėl šis pareiškėjos pateiktas mokėjimo nurodymas nepatvirtina, kad ji

¹ 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.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

³ Pirkinys debeto kortele (*duomenys neskelbiami*).

už prekes ir paslaugas tretiesiems asmenims atsiskaitė kito banko kortele.

Svarbu pažymėti, kad dėl kitų mokėjimo operacijų pareiškėja nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima teigti, kad pareiškėja už prekes ir paslaugas atsiskaitė kitais būdais ir mokėjimo operacijos susidubliavo. Taigi, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju nėra pagrindo teigti, kad pareiškėja už mokėjimo operacijas atsiskaitė kitais būdais.

Be to, nors bankas ir nurodo, kad išduodant kredito kortelę dėl banko darbuotojos neapdairumo debeto kortelė nebuvo užblokuota, tačiau iš banko pateiktų sąskaitos išrašų ir kitų duomenų matyti, kad tai neturėjo įtakos nei debetinės, nei kredito kortelių veikimui ir atliktoms mokėjimo operacijoms, o pareiškėja dėl šių banko veiksmų nepatyrė papildomų nuostolių.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimą išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁴.

Įvertinus tai, kas išdėstyta pirmiau, o būtent įvertinus banko pateiktus objektyvius įrodymus, t. y. telefoninio pokalbio įrašą, atsiskaitymo vietas „Vaikų klinika“ pateiktą pažymą ir mokėjimo kvito kopiją, banko sąskaitos išrašus ir kitus paaiškinimus, matyti, kad nagrinėjamu atveju bankas visus veiksmus atliko tinkamai, t. y. pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl nėra pagrindo teigti, kad pareiškėja dėl banko veiksmų patyrė nuostolių.

Neteisėti veiksmai ir žala yra būtinosios sutartinės atsakomybės sąlygos, t. y., nenustačius jų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti⁵. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo⁶. 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 nepasisakyti⁷. Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų ir pareiškėjos patirtos žalos kaip būtinųjų civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (kaltė, priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos, o pareiškėjos pateikti argumentai, kad dėl banko sistemų trikdžių ji patyrė nuostolių, atmestini kaip nepagrįsti.

3. Dėl teisinio atstovavimo išlaidų atlyginimo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja papildomai reikalavo atlyginti patirtas teisinių paslaugų išlaidas.

Neteismo vartojimo ginčų tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalies 2 punkte nurodyta, kad priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteismo sprendimo procedūra (įrodymų surinkimo išlaidų, įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidų advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, vertimo išlaidų), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Analogiškos nuostatos yra įtvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteismo sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62.2 papunktyje.

Tam, kad Lietuvos bankas galėtų tinkamai išspręsti klausimą dėl vartotojo patirtų išlaidų objektyvumo ir pagrįstumo, pareiškėja privalo pateikti objektyvius duomenis, pagrindžiančius, kad pareiškėja tokias išlaidas realiai patyrė ir kad patirtos išlaidos yra tiesiogiai susijusios su ginčo nagrinėjimu. Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, pažymėtina, kad pareiškėja nei Lietuvos bankui, nei bankui nepateikė jokių duomenų, kurie pagrįstų, kad pareiškėja realiai patyrė išlaidas, rengdama pretenziją bankui ir teikdama kreipimąsi į Lietuvos banką. Be to, iš pirmiau nurodytų teisės aktų nuostatų matyti, kad išlaidos, susijusios su vartojimo ginčo

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

⁵ 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.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

neteisminio sprendimo procedūra, yra atlyginamos proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Iš sprendime konstatuotų aplinkybių matyti, kad pareiškėjos kreipimesi suformuluoti reikalavimai buvo atmesti. Atsižvelgiant į visa tai, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas, kad bankas atlygintų patirtas teisinių paslaugų išlaidas, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjos mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai, jos manymu, patirtus nuostolius nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini.

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 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. reikalavimus.

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