



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-12-22 Nr. 429-657
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. rugpjūčio 1 d. su banko pareiškėjui išduota mokėjimo kortele bankomate Ispanijoje nuo 02:28:30 iki 02:30:48 val. (vietos laiku) įvykdytos 4 grynųjų pinigų išėmimo operacijos, kurių bendra vertė 2 400 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2021 m. rugpjūčio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką per banko mobiliąją pokalbių programėlę ir nurodė, kad jo mokėjimo kortelė buvo „praryta“ bankomato praėjusio sekmadienio rytą (t. y. 2021 m. rugpjūčio 1 d.), jam atostogaujant Ispanijoje. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad iki 2021 m. rugpjūčio 9 d. netikrino savo banko paskyros, nes manė, kad paskyra buvo užšaldyta, tačiau patikrinus paskyrą paaiškėjo, kad jos funkcionalumas nebuvo apribotas ir buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai.

2021 m. rugpjūčio 9 d. pareiškėjas pateikė prašymą bankui inicijuoti pinigų grąžinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų.

2021 m. rugpjūčio 9 d. bankas, išnagrinėjęs pareiškėjo prašymą, priėmė sprendimą jo netenkinti, nenustačius nesažiningos veiklos pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje ir pareiškėjo elgesį įvertinus kaip neatsargų ir nulėmusį Ginčijamus mokėjimus.

2021 m. spalio 5 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui dėl atsisakymo atlyginti jam Ginčijamų mokėjimų lėšas. Kreipimesi pareiškėjas, paaiškindamas Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, nurodė, kad prieš mokėjimo kortelės praradimą ir Ginčijamų mokėjimų įvykdymą tam pačiame bankomate išsigrynino 100 Eur. Po šios lėšų išgryninimo operacijos bankomatas, pareiškėjo teigimu, „prarijo“ jo mokėjimo kortelę, todėl jis susisiekė su bankomatus prižiūrinčia įstaiga, kuri nurodė pareiškėjui paskambinti ryte, nes šiuo metu nieko neįmanoma padaryti. Pareiškėjas teigė po pokalbio su bankomatus prižiūrinčia įstaiga nuėjęs nuo bankomato, o po 3 minučių jo mokėjimo kortelė buvo išimta iš bankomato ir įvykdyti Ginčijami mokėjimai.

2021 m. spalio 18 d. bankas pateikė oficialų atsakymą į pareiškėjo pretenziją. Atsakyme buvo nurodyta, kad pretenzija nebus tenkinama, nes: 1) visi Ginčijami mokėjimai buvo atlikti suvedant teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą; 2) bankas neaptiko jokios nesažiningos veiklos pėdsakų pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje; 3) vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėmis, bankas neturi teisės ginčyti tokių mokėjimo operacijų.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negrąžinti ir (ar) nekompensuoti Ginčijamų mokėjimo operacijų sumų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad jo mokėjimo kortelė buvo „praryta“ bankomato Ispanijoje pareiškėjui atostogaujant šioje valstybėje. Pareiškėjo teigimu, nors naudojantis šia prarasta pareiškėjo mokėjimo kortele buvo neteisėtai įvykdyti 4 Ginčijami mokėjimai bei pareiškėjo valios ir žinios, bankas su tuo susijusius pareiškėjo nuostolius kompensuoti atsisako. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas į jo sąskaitą banke.

¹ Revolut Payments UAB buvo reorganizuota, ją prijungiant prie Revolut Bank UAB, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. Revolut Payments UAB teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo Revolut Bank UAB.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Bankas mano tinkamai įvykdęs savo pareigą įvykdyti Ginčijamus mokėjimus pagal mokėtojo (t. y. pareiškėjo) pateiktus mokėjimo nurodymus, kurie, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir šalių bendrąją sutartį sudarančių banko Privatiams klientams taikomų sąlygų nuostatomis, banko manymu, laikytini tinkamai autorizuotais.

Bankas nurodo, kad, išanalizavus Ginčijamų mokėjimų išplėstinę informaciją, nustatyta, kad visų Ginčijamų mokėjimų lėšų išėmimo bankomate įvedimo būdas (angl. *entry method*) identifiкуotas kodu 051, reiškiančiu, kad lėšoms išsigryninti buvo būtina įvesti PIN kodą. Taigi, sutikimas įvykdyti visus Ginčijamus mokėjimus buvo duotas kiekvieną kartą suvedant mokėjimo kortelės PIN kodą, kuris gali būti žinomas tik mokėjimo priemonės savininkui (šiuo atveju – pareiškėjui). Tokiu atveju, banko teigimu, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklių nuostatomis, pinigų grąžinimo procedūros inicijavimas bei vykdymas yra negalimas dėl tam tikrų tiesiogiai *Visa* taisyklėse nurodytų priežasčių, tarp jų ir dėl to, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti ir identifiкуoti tinkamai. Atsižvelgiant į tai, kad, banko teigimu, pareiškėjo prašymas dėl Ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklių nustatyta tvarka neatitinka šiose taisyklėse nurodytų pinigų grąžinimo procedūros inicijavimo sąlygų, atitinkamas pareiškėjo prašymas buvo atmestas, bankui dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų neturint ginčo teisės.

Bankas mano, kad negali būti įpareigotas grąžinti banko tinkamai įvykdytų ir autorizuotų Ginčijamų mokėjimų sumų, todėl 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 remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsakymo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ar kitu būdu grąžinti (kompensuoti) pareiškėjui pareiškėjo mokėjimo kortele atliktų lėšų išgryninimo operacijų – Ginčijamų mokėjimų, kuriuos atlikti pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumos – 2 400 Eur.

Siekiant išspręsti pareiškėjo ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą; 3) bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

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 Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Remiantis pareiškėjo ir banko sudarytos bendrosios sutarties, t. y. šią sutartį sudarančių banko Privatiams klientams taikomų sąlygų (angl. *Terms and conditions*), 14 punkto nuostatomis, sudarydami bendrąją sutartį, bankas ir pareiškėjas buvo sutarę, kad pareiškėjas,

kaip banko klientas, gali atlikti mokėjimus arba išsiimti grynųjų pinigų iš bankomatų, jei naudodamasis banko mokėjimo kortele įveda tam tikrus kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą, ir šie veiksmai bus laikomi pareiškėjo sutikimu (t. y. autorizavimu) atlikti mokėjimus arba išimti grynuosius pinigus iš jam priklausančios sąskaitos banke. Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatos taip pat nustato, kad naudojant banko išduotą kortelę gryniesiems pinigams išimti iš bankomato arba mokėjimams atlikti, bankas laiko, jog tokie nurodymai yra kliento tinkamai autorizuoti, nebent: i) klientas praneša bankui, jog lėšos buvo pavogtos iš kliento sąskaitos, arba ii) klientas mano, jog mokėjimo nurodymai buvo įvykdyti netinkamai.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatas, darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodytas mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į bankomatą ir PIN kodo suvedimas ir (arba) atsiskaitymas, naudojantis mokėjimo kortele, suvedant tam tikrus jos duomenis, pareiškėjo ir banko sutartiniuose santykiuose laikytinas pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelę (įdeda ją į bankomatą) ir suveda mokėjimo kortelės PIN kodą ir (arba) pats pareiškėjas pasinaudoja mokėjimo kortele, suveddamas mokėjimo kortelės duomenis tam, kad pateiktų mokėjimo nurodymą mokėjimo operacijai.

Pareiškėjas nurodo pats nedavęs sutikimo įvykdyti Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjo teigimu, lėšos iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų. Bankas teigia, kad Ginčijami mokėjimai yra įvykdyti tinkamai, nes juos atlikti sutikimas buvo duotas pareiškėjo ir banko bendrojoje sutartyje sutartu būdu. Taigi, kaip nurodo bankas, pareiškėjo sutikimas įvykdyti Ginčijamus mokėjimus mokėjimo kortele buvo duotas vienu iš pareiškėjo ir banko sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – įdedant mokėjimo kortelę į kortelių nuskaitymo prietaisą (bankomatą) ir suvedant mokėjimo kortelės PIN kodą, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui.

Bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis, kad Ginčijamų mokėjimų lėšų išėmimas iš bankomato buvo atliktas naudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės lusto nuskaitymo bei PIN kodo įvedimo būdą (angl. *chip&PIN*), tai reiškia, kad bankomatas šiuo atveju turėjo fiziškai nuskaityti pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą. Be to, Ginčijamiems mokėjimams patvirtinti buvo suvestas ir teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas. Banko vidaus sistemų duomenimis, kiekvieno Ginčijamo mokėjimo įvedimo būdas (angl. *entry method*) identifikuotas kodu 051, reiškiančiu, kad, įvykdytą kiekvieną Ginčijamą mokėjimą, į mokėjimo priemonių nuskaitymo prietaisą buvo įvestas teisingas banko išduotos ir pareiškėjui priklausančios mokėjimo kortelės PIN kodas (iš viso 4 kartus), kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui. Lietuvos bankui pateikti Ginčijamų mokėjimų įvykdymo duomenys iš banko vidaus sistemų patvirtina, kad visos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos nuskaičius pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą bei suvedus PIN kodo slaptažodį.

Kaip minėta, pareiškėjas neigia autorizavęs Ginčijamus mokėjimus ir teigia, kad jo mokėjimo kortelę „prarijo“ bankomatas, kuriuo jis naudojosi prieš savo mokėjimo kortelės praradimą ir Ginčijamų mokėjimų įvykdymą. Vis dėlto, remiantis ginčo bylos duomenimis, pareiškėjas, prieš tariamą mokėjimo kortelės praradimą, 2021 m. rugpjūčio 1 d. 02:25:16 val. tame pačiame bankomate atliko lėšų (105 Eur) išgryninimo operaciją. Po šios lėšų išgryninimo operacijos, pareiškėjo teigimu, bankomatas ir „prarijo“ jo mokėjimo kortelę. Tuomet pareiškėjas nurodo susisiekęs su bankomatus prižiūrinčia įstaiga, tačiau ši nurodė pareiškėjui, kad susisiektų ryte, nes šiuo metu nieko neįmanoma padaryti. Pareiškėjas teigia po pokalbio su bankomatus prižiūrinčia įstaiga nuėjęs nuo bankomato, o po 3 minučių jo mokėjimo kortelė buvo išimta iš bankomato ir buvo išgryninti 2 400 Eur (atlikti Ginčijami mokėjimai).

Taigi, tiek paties pareiškėjo paaiškinimais, tiek ginčo bylos duomenimis², pirmasis Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas praėjus vos 3 minutėms nuo to momento, kai bankomatas, pareiškėjo teigimu, „prarijo“ jo mokėjimo kortelę. Paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų, kaip galėjo būti įvykdyti Ginčijami mokėjimai, prieš tai, kaip teigia pareiškėjas, jo mokėjimo kortelę pasisavinus tretiesiems asmenims, praėjus vos trims minutėms nuo to momento, kai pareiškėjo mokėjimo kortelę fiziškai įtraukė ir negrąžino bankomatas, pareiškėjas kreipimesi ar kartu su juo Lietuvos bankui nepateikė.

Sprendžiant Ginčijamų mokėjimų autorizotumo klausimą, verta atkreipti dėmesį ir į tam tikras faktines šalių ginčo aplinkybes ir su jomis susijusius pareiškėjo paaiškinimus.

² Banko pateiktais jo vidaus sistemų duomenimis, pareiškėjo neginčijama lėšų išgryninimo operacija bankomate, įvykdyta prieš pat Ginčijamus mokėjimus, buvo atlikta 2021 m. rugpjūčio 1 d. 02:25:16 val., o pirmasis Ginčijamas mokėjimas atliktas 2021 m. rugpjūčio 1 d. 02:28:30 val.

Pareiškėjas teigia po to, kai 2021 m. rugpjūčio 1 d. bankomatas „prarijo“ jo mokėjimo kortelę, tik 2021 m. rugpjūčio 9 d. nusprendęs patikrinti savo banko paskyrą, nes galvojo, kad paskyros funkcionalumas yra apribotas. Vis dėlto dėl ginčo byloje esančių duomenų šie pareiškėjo paaiškinimai vertintini kritiškai: banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas Ginčijamų mokėjimų įvykdymo dieną – 2021 m. rugpjūčio 1 d. 22 val. 24 min. (taigi, jau po Ginčijamų mokėjimų įvykdymo), ne tik peržiūrėjo savo atliktų mokėjimo operacijų istoriją, bet ir atliko 90 Eur vidinę mokėjimo operaciją kitai banko klientei. Priežasčių, kodėl į banką dėl Ginčijamų mokėjimų ginčijimo kreipėsi, praėjus daugiau nei savaitei nuo faktinio jų įvykdymo, pareiškėjas Lietuvos bankui nenurodė.

Be to, banko duomenimis, 2021 m. rugpjūčio 1 d. 02:31:33 val. pareiškėjas pranešimais banko mobiliojoje programėlėje ir el. paštu buvo informuotas apie jo mokėjimo kortelės užblokavimą („užšaldymą“), kai buvo atšaukta penktoji 600 Eur pinigų išgryninimo operacija, inicijuota su pareiškėjo mokėjimo kortele tame pačiame bankomate. Taigi, aplinkybė, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota, banko automatinėms saugos sistemoms nustatius įtartina veiklą su pareiškėjo mokėjimo kortele, pareiškėjui buvo žinoma dar tą pačią dieną, kai buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai, tačiau, nepaisydamas šios aplinkybės, pareiškėjas į banką dėl su jo mokėjimo kortele atliktų galimai neautorizuotų mokėjimo operacijų kreipėsi, kaip minėta, praėjus daugiau nei savaitei.

Pareiškėjas, pagrįsdamas teiginį, kad Ginčijami mokėjimai yra jo neautorizuoti, mini pirmiau aptartą aplinkybę. Pareiškėjas teigia, kad po Ginčijamų mokėjimų įvykdymo inicijuotos penktosios lėšų išgryninimo operacijos bankas neleido įvykdyti, užblokuodamas pareiškėjo mokėjimo kortelę, ir tai, pareiškėjo vertinimu, įrodo, kad visi Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti trečiųjų asmenų, šiems neteisėtai pasisavinus pareiškėjo mokėjimo priemonę ir ją panaudojus Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti.

Pateikdamas paaiškinimus dėl penktosios atšauktos lėšų išgryninimo operacijos pareiškėjo mokėjimo kortele, bankas atsiliepime nurodė, kad ši mokėjimo operacija buvo atšaukta dėl to, kad buvo aktyvuota banko automatizuota saugos sistema. Ši saugos sistema yra skirta užkirsti kelią mokėjimo operacijoms, kuriomis yra atliekama galimai neteisėta (įtartina) veikla (angl. *suspicious activity*). Automatizuota saugos sistema veikia mašininio mokymosi (angl. *machine-learning*) pagrindu ir vadovaujantis įvairiais kompiuteriniais algoritmais, mokėjimo operacijų kiekybiniais ir kokybiniais duomenimis bei kitais reikšmingais duomenimis, identifikuoja ir sustabdo inicijuotą mokėjimo operaciją.

Vis dėlto iš banko pateiktų paaiškinimų daryti išvados, kad tai, jog buvo sustabdyta po Ginčijamų mokėjimų inicijuota penktoji lėšų išgryninimo operacija pareiškėjo mokėjimo kortele, savaime pagrindžia, kad ir visi Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais, negalima. Visų pirma ginčo byloje nėra duomenų, dėl kokių konkrečių priežasčių buvo sustabdytas penktasis bandymas išgryninti lėšas bankomate su pareiškėjo mokėjimo kortele. Be to, banko atlikto tyrimo duomenimis, pareiškėjo Ginčijami mokėjimai buvo ne tik atlikti panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą bei kaskart (t. y. kiekvieno iš 4 Ginčijamų mokėjimų atveju) suvedant teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą, bet bankas, kaip parodė jo atliktas tyrimas, neaptiko ir jokių nesąžiningos veiklos požymių atliekant Ginčijamus mokėjimus.

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 nebuvus³.

Subjektyviais paties pareiškėjo paaiškinimais, jis neinicijavo ir nepatvirtino Ginčijamų mokėjimų, kurie buvo įvykdyti praėjus vos trimis minutėms nuo to momento, kai jo mokėjimo kortelę įtraukė bankomatas, dalį iš to laiko pareiškėjui bendraujant telefonu su bankomata prižiūrinčia įstaiga, nors, kaip teigia pareiškėjas, aplink tuo metu pašalinių žmonių nebuvo ir mokėjimo kortelės PIN kodo jis niekam nebuvo atskleidęs. Vis dėlto jokių pagrįstų ir objektyvių duomenų, kurie pagrįstų pareiškėjo pateiktą įvykių versiją, kad Ginčijamus mokėjimus be pareiškėjo žinios ir sutikimo inicijavo bei patvirtino tretieji asmenys, neteisėtai pasisavinę pareiškėjo mokėjimo kortelę ir sužinoję šios mokėjimo kortelės PIN kodą, ginčo byloje nėra.

Dėl šios priežasties vertintina, kad šiuo atveju banko pateikta informacija ir ją

³ 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.

pagrindžiantys duomenys, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti įdėjus mokėjimo kortelę į bankomatą ir nuskaičius jos lustą, o patvirtinti kiekvieną kartą suvedant teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą, yra esminė informacija, įrodanti, kad Ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti be pareiškėjo žinios ir (arba) sutikimo, todėl gali būti vertinami kaip tinkamai autorizuoti. Kaip ir buvo minėta, pareiškėjas ir bankas bendrojoje sutartyje buvo sutarę, kad mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į bankomatą ir tik pareiškėjui žinomo PIN kodo suvedimas tvirtinant konkrečią mokėjimo operaciją laikomi pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimu.

Ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta kitokių galimybių ir (ar) kitokias aplinkybes pagrindžiančių duomenų, kaip Ginčijami mokėjimai galėjo būti įvykdyti, praėjus vos 3 minutėms nuo to momento, kai ta pati pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo fiziškai įtraukta bankomato. Todėl, vadovaujantis ginčo byloje turimais įrodymais, kad tvirtinant visus Ginčijamus mokėjimus buvo panaudotas pareiškėjo mokėjimo kortelės lustas (taigi, fiziškai panaudota pati pareiškėjo mokėjimo kortelė) ir suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas, labiau tikėtina, kad mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus pateikė pats pareiškėjas arba galimai su jo žinia kitas asmuo, panaudodamas banko pareiškėjui išduotą mokėjimo kortelę ir suveddamas šios mokėjimo kortelės PIN kodą, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje reglamentuota, kad jeigu „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“; Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad „kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.“

Taigi, tais atvejais, kai vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pareigą įrodyti, kad tokia mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota. Vien tik aplinkybė, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtojui išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, savaime nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi pats vartotojas ir (arba) kad tokia mokėjimo operacija laikytina tinkamai mokėtojo autorizuota.

Vis dėlto, nagrinėdamas dėl mokėjimo operacijų autorizavimo kylančius vartojimo ginčus, Lietuvos bankas savo praktikoje yra pasisakęs, kad tais atvejais, kai nėra objektyvių įrodymų, kad, inicijuojant šalių sutartu būdu patvirtintą ir vartotojo ginčijamą mokėjimo operaciją, vartotojo mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis be vartotojo žinios ir valios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys, ir esant tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams, įprastai tokia mokėjimo operacija turėtų būti laikoma tinkamai autorizuota.

Įvertinus pareiškėjo ir banko pateiktą informaciją, nėra pagrindo daryti išvadą, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus banko pareiškėjui išduota mokėjimo priemonė ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti trečiųjų asmenų, dėl to be pareiškėjo žinios ir nesant pareiškėjo sutikimo galėjo būti inicijuoti pareiškėjo Ginčijami mokėjimai.

Esant objektyviems duomenims, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjo ir banko sutartyje sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms kortele autorizavimo tvarka, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kurie pagrįstų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę ir be pareiškėjo žinios ir (arba) sutikimo inicijavę Ginčijamus mokėjimus, nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėjo Ginčijami mokėjimai gali būti laikomi neautorizuotais.

Konstatavus, kad Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, atitinkamai darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti Ginčijamų mokėjimų, kurie buvo patvirtinti banko ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdyti, lėšas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą – 2 400 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisykles

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad papildomos galimybės kortelės turėtoji susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją Visa dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepiame pažymėjo, kad pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas buvo pateiktas dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa mokėjimo kortele atliktų Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų, bankas nurodo, kad visiems Ginčijamiems mokėjimams patvirtinti buvo suvestas teisingas pareiškėjo mokėjimo kortelės PIN kodas. Vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisyklių nuostatomis, pinigų grąžinimo procedūrų, kurios grindžiamos kortelės turėtojo sutikimo atlikti mokėjimo operacijas nebuvimu, inicijavimas bei vykdymas yra negalimas dėl minėtose taisyklėse aiškiai išskirtų tam tikrų mokėjimo operacijų, tarp jų ir dėl tinkamai patvirtintų bei identifikuotų mokėjimo operacijų. Dėl šios priežasties, banko teigimu, pareiškėjo prašymas dėl Ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo negalėjo būti patenkintas, nes atitiko tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisyklėse nurodytas sąlygas, kada pinigų grąžinimo procedūros negali būti inicijuotos ir vykdomos minėtų taisyklių nustatyta tvarka.

Kadangi Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių sutarta tvarka – suvedant PIN kodą, taigi, tinkamai identifikuoti ir patvirtinti, bankas mano, kad pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisykles.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (ar) aiškino Visa nustatytas taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus. Kitaip tariant, bankas atsiliepiame pateikė motyvus – nurodė konkrečias tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų nėra galima, todėl atitinkamai nėra ir pagrindo vertinti, kad bankas būtų nepagrįstai atsisakęs inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 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 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.