



Nusikalstamumo prevencija ir kova su nusikalstamumu 2009
Iš dalies remia Nusikalstamumo prevencijos ir kovos su nusikalstamumu programa
Europos Komisija –Vidaus reikalų generalinis direktoratas

LIETUVOS
VARTOTOJŲ
INSTITUTAS 




LIETUVOS BANKŲ ASOCIACIJA

VARTOTOJŲ SKUNDŲ/PAREIŠKIMŲ ANALIZĖ DĖL GALIMO SUKČIAVIMO ATSISKAITANT NEGRYNAISIAIS PINIGAIS

2010-2011 m.

Šis tyrimas buvo finansuojamas Europos Komisijos Nusikalstamumo prevencijos ir kovos su nusikalstamumu programos lėšomis. Lietuvos vartotojų institutas yra atsakingas už šio tyrimo turinį, kuris jokia būdu neatspindi Europos Komisijos nuomonės.

TURINYS

1. Metodologija.....	3
2. Skundai dėl finansinių paslaugų.....	3
3. Skundai dėl galimo sukčiavimo atsiskaitant elektroninėmis mokėjimo priemonėmis.....	4
4. Nusikalstamumo statistika.....	6
5. Išvados.....	7

1. Metodologija

Tyrimo tikslas – išanalizuoti gaunamus vartotojų skundus valstybės institucijose, o taip pat statistinius nusikalstamumo duomenis pagal Baudžiamojo kodekso 214 ir 215 straipsnius.

Tyrimo metodas – dokumentų ir statistinių duomenų analizė. Tyrimo metu buvo nagrinėjami 2008-2010 metais valstybės institucijose gauti vartotojų skundai, analizuojama nusikalstamumo statistika pagal Baudžiamojo kodekso 214¹ ir 215² straipsnius. Statistiniai duomenys yra viešai prieinami ir pateikti Informatikos ir ryšių departamento prie Vidaus reikalų ministerijos tinklalapyje.

Siekiant tyrimo tikslo buvo išanalizuoti Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, Informacinės visuomenės plėtros komitete 2008-2010 metais gauti skundai dėl sukčiavimo, atsiskaitant negrynaisiais pinigais. Minėtos institucijos pasirinktos dėl to, kad pagal kompetenciją jos yra atsakingos už vartotojų apsaugą bei skundų nagrinėjimą finansinių bei informacinės visuomenės paslaugų srityse.

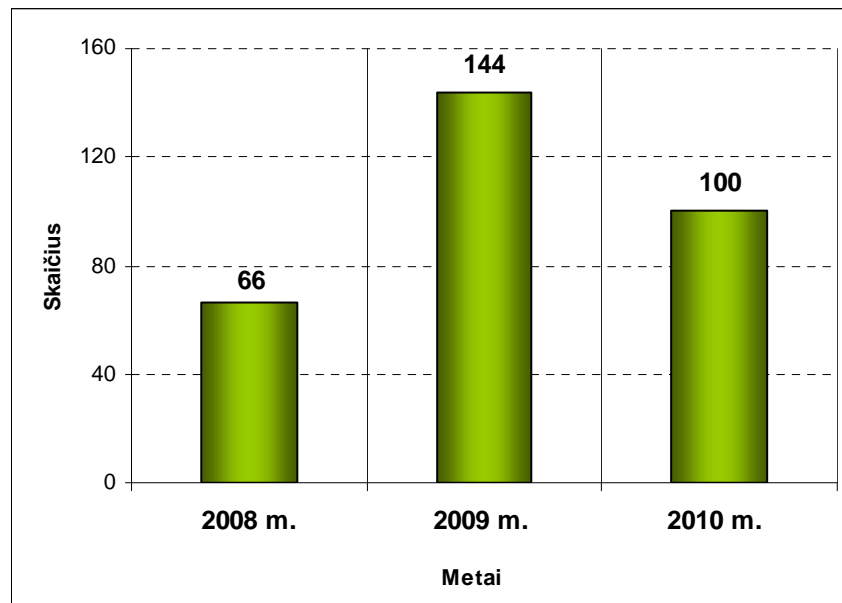
Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir Informacinės visuomenės plėtros komitetą buvo kreiptasi raštu prašant leisti susipažinti su skundais arba pateikti informaciją raštu apie gautus skundus ir jų turinį. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atsiuntė raštą, kuriame pateikė informaciją apie gautus skundus ir jų turinį. Informacinės visuomenės plėtros komitetas atsakė, kad skundų nurodytu laikotarpiu nebuvo gavęs.

2. Skundai dėl finansinių paslaugų

2008 metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo 66 vartotojų prašymus dėl finansinių paslaugų, 2009 metais - 144 vartotojų prašymus. Kaip matome, 2009 metais vartotojų prašymų skaičius ženkliai išaugo. Didelė dalis prašymų buvo gauti dėl paskolų (dėl vartojimo kredito kreipėsi 31% vartotojų, dėl būsto paskolos - 14% vartotojų, o dėl mokėjimo kortelių kreipėsi nedidelė dalis vartotojų tik - 19 %). 2010 m. buvo gauta 100 vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų.

¹ Netikros elektroninės priemonės gaminimas, tikros elektroninės mokėjimo priemonės klastojimas ar neteisėtas disponavimas elektronine mokėjimo priemone arba jos duomenimis.

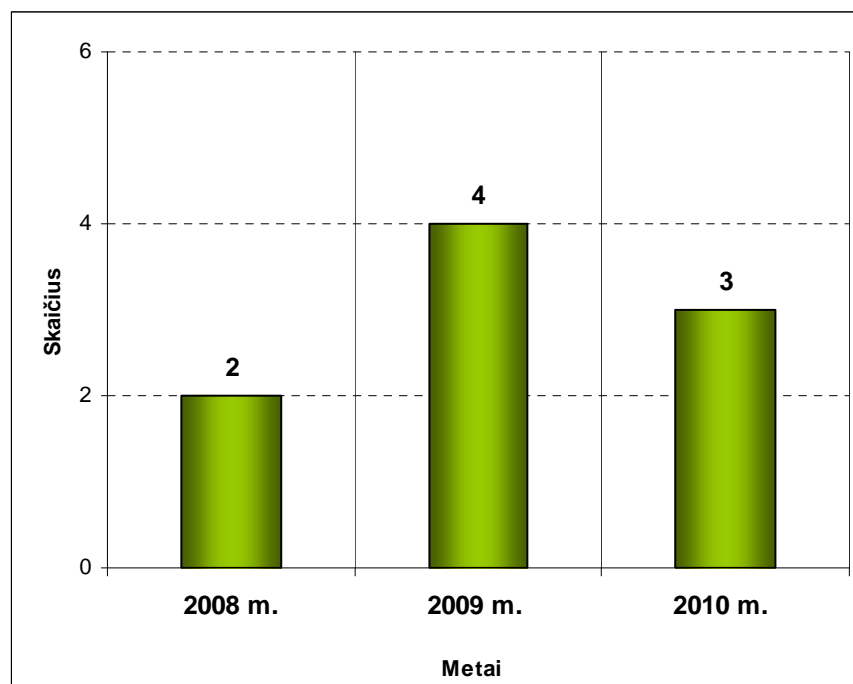
² Neteisėtas elektroninės mokėjimo priemonės ar jos duomenų panaudojimas.



1 pav. Skundų, gautų Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dėl finansinių paslaugų dinamika 2008-2010 metais.

3. Skundai dėl galimo sukčiavimo atsiskaitant elektroninėmis mokėjimo priemonėmis

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenimis, 2008-2010 metais gautų skundų skaičius dėl galimo sukčiavimo atsiskaitant elektroninėmis mokėjimo kortelėmis nėra didelis. 2008 metais tokių skundų buvo gauta 2, 2009 metais – 4, o 2010 metais -3.



2 pav. Skundų, gautų Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dėl galimo sukčiavimo atsiskaitant mokėjimo kortelėmis dinamika 2008-2010 metais.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas vartotojų skundų dėl pasinaudojimo neteisėta prieiga atsiskaitant negrynaisiais pinigais nėra gavęs.

Žemiau pateikiamas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje³ gautų skundų turinys bei informacija apie priimtus sprendimus.

1 lentelė. 2008 metai.

Eilės Nr.	Skundo data ir turinys	Priimtas sprendimas
1.	2008-03-04 Dėl galimai neteisėtai nurašytų pinigų nuo asmeninės sąskaitos pasinaudojant PIN kodu.	Priimtas nutarimas, kuriuo skundas netenkinamas. Banko pateikti dokumentai įrodo, jog pinigai buvo išimti naudojantis vartotojo mokėjimo kortele ir jam suteiktu PIN kodu. Bankomato veikloje neužfiksuota jokių trikdžių.
2.	2008-05-29 Dėl galimai neteisėtai nurašytų pinigų nuo asmeninės sąskaitos pasinaudojant bankomate palikta kortele.	Priimtas nutarimas, kuriuo skundas netenkinamas. Vartotoja nesaugojo mokėjimo kortelės bei elgdamasi neatsargiai paliko mokėjimo kortelę bankomate ir tokiu būdu sudarė sąlygas tretiesiems asmenims ją pasinaudoti.

2 lentelė. 2009 metai.

Eilės Nr.	Skundo data ir turinys	Priimtas sprendimas
1.	2009-04-17 Dėl išimtų grynųjų pinigų iš bankomato panaudojant PIN kodus.	Priimtas nutarimas, kuriuo skundas netenkinamas.
2.	2009-05-25 Dėl nuo VE /Maxima/ Senukai mokėjimo kortelės nuskaitytų pinigų be vartotojos sutikimo.	Skundo nagrinėjimas nutrauktas. Bankas ir Maxima LT informavo Tarnybą, kad atsiskaitymo kvitus pagal tarpusavio sutartį saugo 1 metus, o vėliau sunaikina. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojos ginčijamos operacijos buvo atliktos 2004-2007 m., kvitų bankas ir bendrovė nebegalėjo pateikti. Lietuvos archyvų departamentas taip pat išaiškino, jog teisės aktuose kvitų saugojimo terminas nėra nustatytas, tačiau pagal bendrą praktiką, terminas yra nustatomas bankų ir bendrovių sutartyse. Atsižvelgiant į tai, kad neturint atsiskaitymo kvitų nebuvo galima nustatyti, ar mokėjimo kortele atsiskaitė vartotoja ir patvirtino tai savo parašu, VVTAT nutraukė prašymo nagrinėjimą dėl objektyvių priežasčių.
3.	2009-06-22 Dėl galimai neteisėtai nurašytų	Priimtas nutarimas, kuriuo skundas netenkinamas. Tarnyba priėmė nutarimą netenkinti vartotojo prašymo,

³ Šie duomenys pateikiami pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateiktą informaciją.

	pinigų nuo mokėjimo kortelės naudojantis bankomatu.	nes vadovaujantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, vartotojas atsako už nuostolius, kurie atsirado dėl didelio neatsargumo. Vartotojas pripažino, jog pats paliko mokėjimo kortelę bankomate.
4.	2009-12-11 Dėl galimai neteisėtai nurašytų lėšų nuo vartotojos sąskaitos pasinaudojant mokėjimo kortelės duomenimis nepraradus kortelės.	Vartotojos prašymo nagrinėjimas buvo nutrauktas dėl objektyvių priežasčių. Tarnybai nebuvo pateikti dokumentai, patvirtinantys, jog mokėjimo kortele pasinaudojo tretieji asmenys. Mokėjimo kortelė nebuvo pavogta. Ja buvo pasinaudota išsiimant pinigus iš bankomato.

3 lentelė. 2010 metai.

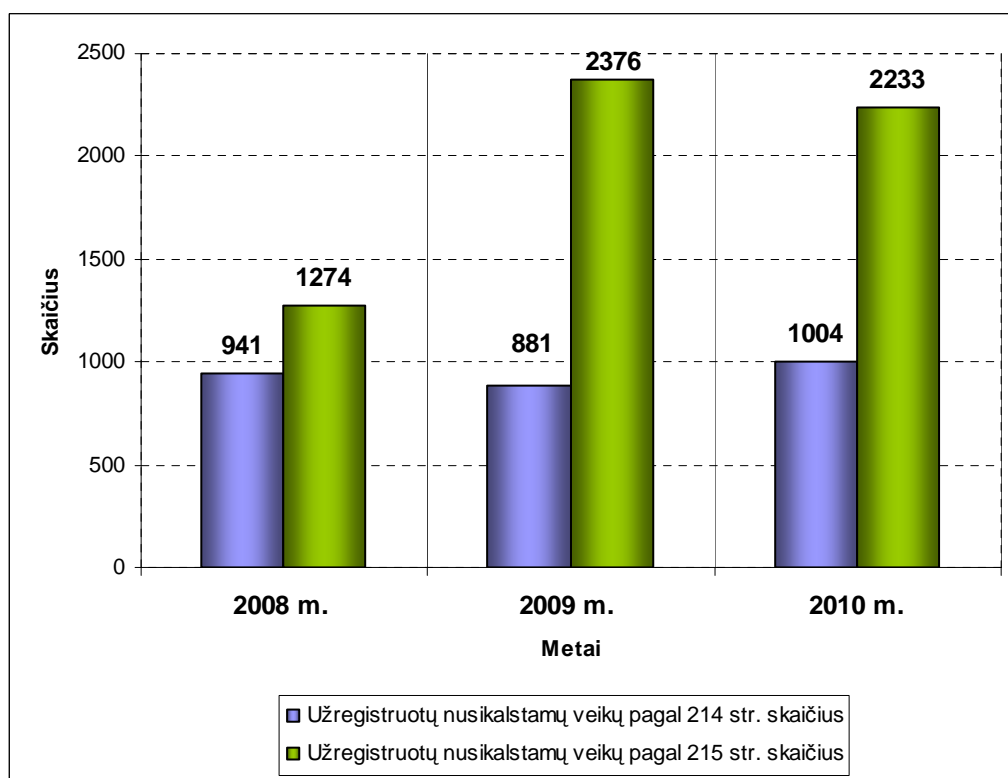
Eilės Nr.	Skundo data ir turinys	Priimtas sprendimas
1.	2010-01-12 Dėl nuo 2 mokėjimo kortelių sąskaitų nurašytų pinigų naudojantis bankomatais ir vartotojai suteiktais PIN kodais.	Priimtas nutarimas, kuriuo skundas netenkinamas. Tarnyba netenkino vartotojo prašymo, nes iš pateiktų dokumentų matyti, jog dėl vartotojos didelio neatsargumo tretieji asmenys pasinaudojo 2 mokėjimo kortelių PIN kodais ir išgrynino lėšas bankomatuose.
2.	2010-08-23 Dėl bankomate paliktos mokėjimo kortelės, dėl galimai netinkamo bankomato veikimo.	Priimtas nutarimas, kuriuo skundas netenkinamas. Tarnybos komisija konstatavo, jog dėl didelio neatsargumo vartotoja paliko mokėjimo kortelę bankomate, prieš tai suvedusi PIN kodą, tokiu būdu suteikdama galimybę kortele pasinaudoti kitiems asmenims.
3.	2010-05-21 Dėl žalos atlyginimo.	Išspręsta taikiai. Bankas grąžino vartotojui nuo jo mokėjimo kortelės galimai neteisėtai nurašytas lėšas Prancūzijoje ir panaikino kitų mokėjimų rezervacijas. Tarnyba vartotojui taip pat paaiškino, jog dėl galimai padarytos nusikalstamos veikos vartotojas turėtų kreiptis į teisėsaugos institucijas.

4. Nusikalstamumo statistika

Policijos departamento duomenimis, užregistruotų nusikalstamų veikų pagal Baudžiamojo kodekso 214 str. (netikros elektroninės priemonės gaminimas, tikros elektroninės mokėjimo priemonės klastojimas ar neteisėtas disponavimas elektronine mokėjimo priemone arba jos duomenimis) skaičius 2009 m. palyginus su 2008 mažėjo, o 2010 palyginus su 2009 m.- didėjo. 2008 m. užregistruotų nusikalstamų veikų skaičius buvo 941, 2009 – 881 , o 2010 – 1004.

Užregistruotų nusikalstamų veikų pagal Baudžiamojo kodekso 215 str. (neteisėtas elektroninės mokėjimo priemonės ar jos duomenų panaudojimas) tendencijos yra tokios: 2008 m. nustatyti 1274 atvejai, 2009 – 2376, o 2010 m. – 2233.

Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad aukščiau yra pateikta tik užregistruotų nusikalstamų veikų skaičius. Užregistruotos nusikalstamos veikos pagal Baudžiamojo kodekso 214 ir 215 straipsnius vėliau gali būti perkvalifikuojamos į kitas nusikalstamas veikas.



3 pav. Užregistruotų nusikalstamų veikų pagal Baudžiamojo kodekso 214 ir 215 str. skaičiaus dinamika 2008-2010 m.

5. Išvados

1. Tyrimas parodė, kad palyginti mažai vartotojų kreipiasi į institucijas, atsakingas už vartotojų skundų nagrinėjimą finansinių ir informacinės visuomenės srityse dėl galimo sukčiavimo, atsiskaitant negrynaisiais pinigais.
2. Nėra tikslios nusikalstamumo statistikos, kuri fiksuotų sukčiavimo atsiskaitant negrynaisiais pinigais, atvejus. Šiuo metu renkama statistika atspindi tik užregistruotas veikas pagal Baudžiamojo kodekso 214 ir 215 straipsnius.