



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR „REVOLUT PAYMENTS“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2022 m. kovo 16 d. Nr. 429-77
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir „Revolut Payments“, UAB, (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Laikotarpiu nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki gruodžio 15 d. pareiškėjas atliko penkiolika kredito pervedimų į tris skirtingas mokėjimo sąskaitas (vieną sąskaitą, priklausančią įmonei „Tianjin Wei Yu earth Tarde Ltd“, ir dvi sąskaitas, priklausančias įmonei „Festonia International Group“). Dar būdamas „Revolut Ltd“ klientu, pareiškėjas pirmąjį mokėjimą atliko 2020 m. rugsėjo 13 d. ir, būdamas „Revolut Ltd“ klientu, iš viso atliko tryliką mokėjimų, kurių bendra suma – 46 400 Eur. 2020 m. lapkričio 7 d. pareiškėjas novacijos pagrindu tapo bendrovės klientu. Nuo to laiko, t. y. 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d., pareiškėjas gavėjo įmonės „Festonia International Group“ naudai atliko du mokėjimus, kurių suma – 4 200 Eur.

2021 m. vasario 2 d. pareiškėjas susisiekė su bendrove per mobiliąją programėlę ir pranešė, kad tapo sukčių auka. Pareiškėjas bendrovės specialistams nurodė buvęs apgautas investuoti siūliusių asmenų, kuriems jis pervedęs dideles pinigų sumas. Bendrovės klientų aptarnavimo specialistai paaiškino pareiškėjui, kad, siekiant išnagrinėti šį atvejį, pareiškėjas pirmiausia turėtų apie situaciją pranešti policijai ir pateikti pranešimo kopiją bendrovei.

2021 m. vasario 5 d. pareiškėjas pateikė bendrovei policijos pranešimo išrašą. Bendrovės klientų aptarnavimo specialistai pareiškėjo paklausimą perdavė specializuotai komandai, tiriančiai sukčiavimo atvejus.

2021 m. vasario 8 d. bendrovės specialistai susisiekė su pareiškėju ir paprašė pateikti daugiau informacijos. Pareiškėjas bendrovės specialistams paaiškino, kad pažinčių svetainėje (programėlėje „Tinder“) susipažino su mergina iš Taivano, kuri pareiškėjui pasiūlė investuoti per nurodytą brokerį bei papasakojo, jog pati uždirba didelius pinigus iš investavimo. Po pokalbių su minėta mergina pareiškėjas pradėjo investuoti per jos nurodytą brokerį. Siekdamas investuoti, pareiškėjas atliko kredito pervedimus į tris skirtingas banko sąskaitas, tačiau po kurio laiko, merginai ir brokeriui nustojus atrašinėti, pareiškėjas suprato, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams.

Išanalizavusi pareiškėjo pateiktą informaciją, 2021 m. kovo 5 d. bendrovė susisiekė su naudos gavėjų bankais SWIFT žinutėmis, pateikdama prašymą grąžinti nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d. įmonių „Tianjin Wei Yu earth Tarde Ltd“ ir „Festonia International Group“ naudai pareiškėjo pervestas lėšas. Nesulaukus atsakymų, pakartotiniai prašymai buvo išsiųsti elektroniniu paštu 2021 m. balandžio 8 d., 2021 m. balandžio 19 d., 2021 m. balandžio 30 d., 2021 m. gegužės 6 d. ir 2021 m. gegužės 7 d., tačiau pareiškėjo pervestų lėšų atgauti nepavyko.

2021 m. vasario 28 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad atlikus išsamų tyrimą buvo priimtas sprendimas atlyginti pareiškėjui dalį jo ginčijamų mokėjimų, įvykdytų nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d. įmonių „Tianjin Wei Yu earth Tarde Ltd“ ir „Festonia International Group“ naudai (toliau – Ginčijami mokėjimai), sumos, atsižvelgiant į tai, kad bendrovės sistema galėjo veikti geriau ir, pareiškėjui atliekant pirmąjį Ginčijamą mokėjimą kiekvienam naujam naudos gavėjui, parodyti įspėjimą, informuojantį pareiškėją apie galimą sukčiavimą. Pareiškėjui buvo nurodyta, kad bendrovė siūlo suteikti kompensaciją, lygią trims pirmiems mokėjimams, išsiųstiems naujiems naudos gavėjams (lygią 7 400 Eur), ir papildomą 7 600 Eur geros valios kompensaciją už patirtus nepatogumus ir stresą. Kartu pareiškėjui buvo paaiškinta, kad visa Ginčijamų mokėjimų suma nebus kompensuota, atsižvelgiant į tai, jog

mokėjimai buvo siunčiami nuolatos ir ilgą laiką, pačiam pareiškėjui nesidomint ir netikrinant naudos gavėjų patikimumo, tad bendrovės sistema negalėjo jų identifikuoti kaip galimai apgaulingų.

2021 m. kovo 11 d. pareiškėjas informavo bendrovę, kad sutinka su pateiktu pasiūlymu.

2021 m. kovo 16 d. pareiškėjui buvo pervesta minėta kompensacija (15 000 Eur), pareiškėjas apie tai informuotas per bendrovės mobiliąją programėlę.

2021 m. kovo 26 d., 2021 m. birželio 9 d. ir 2021 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas pateikė pretenzijas bendrovei, ginčydamas jos priimtą sprendimą iš dalies kompensuoti pareiškėjo nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų.

2021 m. balandžio 9 d., 2021 m. birželio 17 d. ir 2021 m. rugpjūčio 26 d. atsakydama į pareiškėjo pretenzijas bendrovė pateikė paaiškinimus dėl priimto sprendimo iš dalies kompensuoti pareiškėjo nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų. Įvertinusi visą pateiktą informaciją ir pareiškėjo patiriamą stresą, bendrovė priėmė sprendimą pareiškėjui suteikti papildomą 526,21 Eur kompensaciją už šios situacijos sukeltus nepatogumus ir apie šią kompensaciją informavo pareiškėją 2021 m. rugpjūčio 26 d. atsakyme. Atsakymuose buvo nurodyta, kad Ginčijami mokėjimai buvo atliekami ilgą laiką, pareiškėjo mokėjimai tapo kasdienės pareiškėjo veiklos dalimi ir bendrovės sistemai tapo techniškai neįmanoma aptikti galimai nesąžiningą gavėjų elgesį. Pareiškėjui taip pat buvo nurodyta, kad sprendimas iš dalies atlyginti prarastą Ginčijamų mokėjimų sumą yra galutinis ir priimtas atlikus detalų situacijos tyrimą.

Pareiškėjas nesutinka su bendrovės sprendimu iš dalies kompensuoti jo nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas nurodo, kad bendrovė nepagrįstai atsisako atlyginti jo nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų, kuriuos jis inicijavo siekdamas investuoti, tačiau buvo apgautas ir tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas teigia, kad bendrovės įdiegtos sistemos nesugebėjo atpažinti apgaulingo, nesąžiningo gavėjų elgesio. Be to, pareiškėjas nurodo, kad bendrovė jam teiktuose atsakymuose pripažino, jog patvirtinant Ginčijamus mokėjimus pareiškėjo nebuvo prašoma patvirtinti gavėją, kurio naudai buvo siekiama atlikti mokėjimą, pareiškėjui taip pat nebuvo rodomi įspėjimai dėl galimai apgaulingų mokėjimo nurodymų. Bendrovė, pareiškėjo teigimu, jam nurodė, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti prieš bendrovei įdiegiant naujas saugumo priemones į bendrovės mobiliąją programėlę. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas mano, kad tuo atveju, jei bendrovė būtų įdiegusi pakankamas ir patikimas saugumo priemones, Ginčijami mokėjimai nebūtų įvykdyti, ir tai, pareiškėjo vertinimu, įrodo, jog bendrovė pažeidė savo pareigą elgtis rūpestingai. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui likusią negrąžintą Ginčijamų mokėjimų sumą – 35 073,79 Eur.

Bendrovė nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime nurodoma, kad, pagal mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Be to, mokėjimo paslaugų teikėjas turi pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo pateiktus unikalius identifikatorius. Bendrovės vertinimu, ji, kaip mokėjimų paslaugų teikėja, šią pareigą šiuo atveju tinkamai įvykdė. Bendrovė atkreipia dėmesį ir į tai, kad tam, jog būtų įvykdyti Ginčijami mokėjimai, pareiškėjas turėjo įvesti gavėjų duomenis bei patvirtinti kiekvieną mokėjimą suvedamas bendrovės programėlės saugos kodą arba pasinaudoti biometrinių duomenų (veido arba piršto atspaudu) autentifikacija, o tai reiškia, jog pareiškėjo Ginčijami mokėjimai buvo jo tinkamai autorizuoti. Atsiliepime taip pat pažymima, kad nors bendrovė neturi įstatyminės pareigos taikyti pavedimo atšaukimo paslaugų, visuomet siekia padėti savo klientams atgauti sukčiams pervestas lėšas, todėl, gavusi informaciją iš pareiškėjo apie galimai sukčiams pervestas lėšas, bendrovė susisieikė su finansinėmis institucijomis, į kurias lėšos buvo pervestos, tačiau pareiškėjo pervestų lėšų atgauti nepavyko. Bendrovė nurodo, kad nepaisant to, jog Ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuoti, pareiškėjo veiksams, be kita ko, būdingas ir didelis neatsargumas: pareiškėjas, pasitikėdamas nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdamas jas į nurodytas banko sąskaitas, kurios, kaip vėliau paaiškėjo, priklausė sukčiams. Taigi, pareiškėjas ne tik tinkamai savo veiksmais autorizavo Ginčijamus mokėjimus ir to neginčija, bet ir, bendrovės vertinimu, dėl didelio neatsargumo nesiėmė veiksmų patikrinti asmenų, kurių nurodymu nusprendė pradėti investuoti ir per trijų mėnesių laikotarpį pervadė 50 600 Eur sumą, patikimumo. Bendrovės nuomone, pareiškėjo didelį neatsargumą pagrindžia ir faktas, kad pareiškėjas apie galimai sukčiams atliktus mokėjimus bendrovę informavo praėjus beveik dviem mėnesiams nuo paskutiniojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo. Atsižvelgdama į kreipimesi išdėstytus argumentus, bendrovė mano, kad negali būti įpareigota grąžinti pareiškėjo Ginčijamų sumų: bendrovei veikus pagal teisės aktų bei paslaugų teikimo sąlygų nuostatas ir tinkamai įvykdžius pareiškėjo inicijuotus mokėjimo

nurodymus, t. y. nesant bendrovės neteisėtų veiksmų, negali būti keliamas ir bendrovės civilinės atsakomybės klausimas, nes netenkinama būtinoji civilinės atsakomybės taikymo sąlyga. Atsiliepime prašoma atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimo Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo kompensuoti pareiškėjui visą likusią negrąžintą Ginčijamų mokėjimų sumą – 35 073,79 Eur. Pareiškėjas teigia, kad bendrovės įdiegtos sistemos nesugebėjo atpažinti apgaulingo, nesąžiningo gavėjų elgesio, todėl jam nebuvo rodomi įspėjimai dėl galimai apgaulingų mokėjimo nurodymų. Pareiškėjas mano, kad, bendrovei pažeidus rūpestingumo pareigą ir neįdiegus patikimų saugumo priemonių, ji turi atlyginti jo nuostolius dėl įvykdytų Ginčijamų mokėjimų. Bendrovė savo ruožtu atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia aplinkybe, kad bendrovei tinkamai pagal teisės aktų reikalavimus ir paslaugų teikimo sąlygas įvykdžius pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus, kuriuos pats pareiškėjas tinkamai autorizavo, bendrovei nekyla pareiga kompensuoti pareiškėjui šių Ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bendrovė nurodė, kad pareiškėjas trylika Ginčijamų mokėjimų atliko būdamas „Revolut Ltd“ klientu laikotarpiu nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. lapkričio 6 d. ir du mokėjimus jau būdamas bendrovės klientu, t. y. 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d.¹. Pareiškėjas suprato, kad galėjo tapti sukčių auka, ir apie tai informavo bendrovę tik po to, kai jau buvo bendrovės, o nebe „Revolut Ltd“ klientas, todėl pareiškėjo situacijos tyrimas buvo atliktas ir galutinis sprendimas iš dalies atlyginti pareiškėjo patirtą žalą buvo priimtas pareiškėjui jau esant bendrovės klientu. Dėl šios priežasties, bendrovės teigimu, atsiliepime ji pateikė išsamius argumentus dėl visų pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų. Vis dėlto, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas trylika Ginčijamų mokėjimų atliko būdamas ne bendrovės, o „Revolut Ltd“, t. y. ne Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio, savo veiklą vykdančio Jungtinėje Karalystėje ir prižiūrimo šios šalies priežiūros institucijų, klientu, pareiškėjo ginčas dėl pirmųjų trylikos Ginčijamų mokėjimų realiai yra kilęs būtent su „Revolut Ltd“, tad ir ginčas dėl pareiškėjo nuostolių, susijusių su trylika pirmųjų Ginčijamų mokėjimų, kompensavimo turėtų būti nagrinėjamas tarp pareiškėjo ir „Revolut Ltd“ atitinkamų Jungtinės Karalystės ginčų nagrinėjimo institucijų². Dėl šios priežasties Lietuvos bankas, sprenddamas dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, nėra įgaliojtas vertinti pareiškėjo reikalavimo dėl jo nuostolių, susijusių su trylika pirmųjų Ginčijamų mokėjimų, atliktų jam esant „Revolut Ltd“ klientu, kompensavimo teisėtumo ir pagrįstumo, ir toliau vertins tik pareiškėjo reikalavimo visiškai atlyginti jo nuostolius dėl 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. įvykdytų Ginčijamų mokėjimų, kurių bendra suma 4 200 Eur, pagrįstumą.

Nors pareiškėjas kreipimesi teigia, kad buvo apgautas pelningai investuoti siūliusių asmenų, vis dėlto aplinkybės, jog pats sąmoningai, t. y. savo valiniais veiksmais, patvirtino 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamus mokėjimus, neginčija. Tai reiškia, kad ginčo dėl to, ar Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pareiškėjo, tarp šalių nėra.

Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamus mokėjimus atšaukimo

Remiantis ginčo byloje esančia pareiškėjo ir bendrovės specialistų pokalbių bendrovės

¹ Sutartiniai santykiai pareiškėją ir bendrovę pradėjo sieti nuo 2020 m. lapkričio 7 d. bendrovei perėmus teises ir pareigas iš „Revolut Ltd“ novacijos pagrindu.

² Pagal Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalį, Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėja tik minėtoje Lietuvos banko įstatymo nuostatoje nurodytus vartojimo ginčus, t. y. iš finansinių paslaugų teikimo kylančius vartojimo ginčus tarp Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 2 dalyje nurodytų vartotojų ir 42 straipsnio 1 dalyje nurodytų (prižiūrimų) finansų rinkos dalyvių.

mobiliojoje programėlėje išsklotine, 2021 m. vasario 2 d. pareiškėjas į bendrovę kreipėsi siekdamas atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, supratęs, kad buvo apgautas investuoti siūliusių asmenų.

Atsižvelgiant į tai, visų pirma, pažymėtina, kad, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Ginčo byloje esančiais duomenimis, mokėjimo nurodymai įvykdyti 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijami mokėjimai buvo pateikti prieš pareiškėjui kreipiantis į bendrovę su prašymu šių mokėjimo operacijų lėšas gražinti, taigi, minėtas pareiškėjo prašymas gražinti 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų lėšas bendrovei buvo pateiktas jau po to, kai mokėjimo nurodymus buvo gavusi bendrovė ir mokėjimo operacijos (t. y. 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijami mokėjimai) jau buvo įvykdytos, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Remiantis bendrovės paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms and Supplement*³) 18 punktu, vartotojo inicijuotas mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas bet kuriuo metu vieną darbo dieną iki to momento, kai lėšos iš vartotojo (mokėtojo) sąskaitos turi būti nurašytos⁴. Pažymėtina, kad tokios aplinkybės nagrinėjamo ginčo atveju taip pat nebuvo nustatytos, taigi, nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal bendrovės paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bendrovė gali atšaukti.

Kaip minėta, ginčo tarp šalių dėl 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo nekyla. Atsižvelgiant į tai, būtina pažymėti, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, jog po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, teigtina, kad bendrovė savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus pareiškėjo inicijuotų 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu įvykdė tinkamai.

Dėl Ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo

Pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti jos nuostolius, galėjusius, pareiškėjo teigimu, atsirasti bendrovei nesiėmus tinkamų ir (ar) pakankamų saugumo priemonių tam, kad Ginčijami mokėjimai trečiųjų asmenų (sukčių) naudai nebūtų įvykdyti, savo esme 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 (CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 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. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksmams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–

³ <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>

⁴ Tekstas originalo, t. y. anglų, k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.“

6.249 straipsniai)⁵. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neišrodo, jog prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

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, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę⁶. Taigi, nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė bendrovės atžvilgiu bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų bendrovės veiksmų, pareiškėjo nuostolių (žalos) dėl 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų ir priežastinio ryšio tarp bendrovės neteisėtų veiksmų ir pareiškėjo nuostolių, visumą.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta ir šalių neginčijama aplinkybė, kad pareiškėjas dėl 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų patyrė nuostolių.

Vertinant, ar nustatytos prielaidos konstatuoti bendrovės neteisėtus veiksmus, kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis (jų visuma). Kaip jau buvo konstatuota pirmiau, bendrovės veiksmai įvykdant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas vertintini kaip teisėti ir pagrįsti – atitinkantys Mokėjimų įstatymo reikalavimus ir šalių susitarimo sąlygas. Vertinant, ar bendrovės taikytos saugumo priemonės buvo tinkamos ir pakankamos, nagrinėjimu atveju atsižvelgtina tiek į atitinkamos srities teisės aktų reikalavimus, tiek į individualias ginčo nagrinėjimo metu nustatytas šalių ginčo aplinkybes.

Pagrįsdamas bendrovės atžvilgiu keliamą reikalavimą, pareiškėjas preziumuoja, kad bendrovės pritaikytos saugumo priemonės (operacijų stebėjimo mechanizmai) buvo nepakankamos, o tai, anot jo, patvirtina faktas, jog bendrovė Ginčijamų mokėjimų sumas pervedė sukčiams.

2017 m. lapkričio 27 d. Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2018/389, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2366 papildoma griežto kliento autentiškumo patvirtinimo ir bendrų ir saugių atvirųjų ryšių standartų techniniais reguliavimo standartais (toliau – Reglamentas)⁷ ir kuris priimtas siekiant užtikrinti, kad elektroniniu būdu siūlomos mokėjimo paslaugos būtų teikiamos saugiai, įdiegiant technologijas, kuriomis galima užtikrinti saugų vartotojo autentiškumo patvirtinimą ir kuo labiau sumažinti sukčiavimo riziką, 2 straipsnyje nustatyti bendrieji autentiškumo patvirtinimo reikalavimai, kurių tinkamą įvykdymą turi užtikrinti mokėjimo paslaugų teikėjai. Pagal minėto straipsnio nuostatas, mokėjimo paslaugų teikėjai įdiegia operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius jiems aptikti neautorizuotas ar nesąžiningas mokėjimo operacijas, kad galėtų įgyvendinti saugumo priemones, nurodytas Reglamento 1 straipsnio a ir b punktuose. Tie mechanizmai yra grindžiami mokėjimo operacijų analize, kurią atliekant atsižvelgiama į mokėjimo paslaugų vartotojui būdingus elementus įprastu būdu naudojant personalizuotus saugumo požymius (1 dalis). Mokėjimo paslaugų teikėjai užtikrina, kad operacijų stebėjimo mechanizmais būtų atsižvelgiama bent į kiekvieną iš šių rizika grindžiamų veiksmų: a) neteisėtai sužinotų ar pavogtų autentiškumo nustatymo elementų sąrašus; b) kiekvienos mokėjimo operacijos sumą; c) žinomus sukčiavimo scenarijus teikiant mokėjimo paslaugas; d) užkrėtimo kenkimo programine įranga požymius per bet kuri autentiškumo patvirtinimo procedūros seansą; e) tais atvejais, kai priegios prietaisą arba programinę įrangą suteikė mokėjimo paslaugų teikėjas, mokėjimo paslaugų vartotojui suteikto priegios prietaiso arba programinės įrangos naudojimo ir netinkamo jų naudojimo žurnalą. Be to, remiantis Reglamento nuostatomis, autentiškumo patvirtinimo procedūra turėtų apimti operacijų stebėjimo mechanizmus, kuriais būtų galima nustatyti mėginimus pasinaudoti mokėjimo paslaugų vartotojo personalizuotais saugumo požymiais, kurie buvo prarasti, pavogti arba neteisėtai pasisavinti, ir užtikrinti, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, įprastu būdu nurodęs personalizuotus saugumo požymius, būtų teisėtas vartotojas ir kaip toks išreikštų savo sutikimą pervesti lėšas ir gauti informaciją apie savo sąskaitą⁸.

Atsižvelgdama į pareiškėjo išreikštas abejones dėl taikomų saugumo priemonių

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ prieš Teisingumo ministeriją, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=EN>

⁸ Reglamento preambulės 1 punktas.

pakankamumo, bendrovė papildomuose paaiškinimuose Lietuvos bankui nurodė, kad visuomet siekia apsaugoti savo vartotojus bei jų lėšas nuo apgaulingų mokėjimų ir sukčiavimo. Bendrovė nurodo 2020 m. lapkričio 13 d. įdiegusi ir pradėjusi taikyti mašininio mokymosi modelį, nuspėjantį galimai nesąžiningą veiklą prieš atliekant pirmąją operaciją naujam naudos gavėjui (angl. *APP model*). Ši sistema, kaip paaiškino bendrovė, apskaičiuoja sukčiavimo tikimybę ir, jei ji yra didesnė nei iš anksto nustatyta riba, atmeta šią operaciją, o vartotojui parodo įspėjimą iššokančio lango formatu: tai reiškia, kad sistema, identifikavusi galimai apgaulingą veiklą, atliekant pirmąją operaciją naujam naudos gavėjui, automatiškai atmeta inicijuojamą operaciją ir įspėja vartotoją, kad atliekama operacija yra įtartina ir, siekiant apsaugoti vartotoją, ji buvo atmeta. Kartu vartotojai informuojami, kad paaiškėjus, jog operacija buvo atlikta apgaulingam naudos gavėjui, vartotojas gali netekti savo lėšų. Vartotojui papildomai po šio įspėjimo suvedus duomenis ir iš naujo inicijavus operaciją, ji nebėra atmetama. Papildomuose paaiškinimuose bendrovė nurodė, kad 2020 m. lapkričio 25 d. kartu su bendrovės programėlės 7.27 versija buvo pradėtas rodyti papildomas įspėjimas dėl naujo naudos gavėjo, t. y. prieš vartotojui atliekant pirmąjį mokėjimą naujam naudos gavėjui pradėtas rodyti įspėjimas, pranešantis apie galimą sukčiavimą, tačiau šis pranešimas rodomas tik atnaujinus bendrovės programėlę iki naujausios versijos (nagrinėjamo ginčo kontekste aktualių aplinkybių laikotarpiu tai buvo 7.27 versija).

Bendrovė taip pat nurodė, kad bendrovė, kaip mokėjimo paslaugų teikėja ir mokėjimo kortelių leidėja, nuo 2021 m. sausio 1 d. taiko griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimus: 1) kiekvieną kartą, kai klientai inicijuoja mokėjimą (naudodami „Revolut“ programėlę fiziniams asmenims ar verslui, interneto programėlę fiziniams asmenims ar verslui, taip pat internete el. prekybos svetainėse); 2) kiekvieną kartą, kai klientai prisijungia prie savo paskyros informacijos (per „Revolut“ programėlę fiziniams asmenims ar verslui, interneto programėlę fiziniams asmenims ar verslui), bei 3) kai jie atlieka bet kokią veiksmą per nuotolinį kanalą, dėl kurio gali kilti sukčiavimo ar kitokio piktnaudžiavimo rizika (pavyzdžiui, pakeičiami adreso duomenys arba pakeičiami autentiškumo patvirtinimo elementai); 4) kai mokėjimo operacijos atliekamos per sąskaitos informacijos paslaugų teikėjus ir mokėjimo inicijavimo paslaugų teikėjus.

Bendrovė nurodė taikanti šias griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis: 1) prieigai prie sąskaitos informacijos; 2) bekontakčiams mokėjimams pardavimo vietose; 3) neprižiūrimiems transporto ir automobilių stovėjimo mokesčių terminalams; 4) patikimiems gavėjams; 5) pasikartojančioms operacijoms; 6) kredito pervedimams tarp to paties fizinio ar juridinio asmens sąskaitų; 7) mažos vertės operacijoms; saugiams įmonių mokėjimo procesams ir protokolams; 8) operacijų rizikos analizei.

Bendrovė pažymėjo, kad, taikydama išimtis, ji laikosi ribojančių sąlygų, tarp kurių yra ir mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmas – visos mokėjimo operacijos stebimos realiu laiku siekiant įvertinti, ar nėra sukčiavimo požymių. Mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmas apima vertinimą tokių veiksmų, kaip neteisėtai panaudoti autentiškumo elementai, mokėjimo operacijos suma, žinomi sukčiavimo scenarijai, užkrėtimo kenkimo programine įranga požymiai, netinkamas bendrovės mobiliosios programėlės naudojimas, neiįprastos mokėtojo išlaidos ar neiįprastas jo elgesys, informacija apie neiįprastą mokėtojo programėlės ar įrenginio naudojimą ir kt.

Kaip matyti iš bendrovės pateiktų paaiškinimų, bendrovė, vykdydama Reglamento ir Mokėjimų įstatymo reikalavimus, susijusius su saugumo priemonių įgyvendinimu, taiko griežto kliento autentiškumo patvirtinimo saugumo priemones, t. y. bendrovė klientų inicijuotoms mokėjimo operacijoms autorizuoti taiko saugesnio autentiškumo nustatymo procedūrą, o atitinkamų mokėjimo operacijų stebėseną pagal Reglamente nustatytas sąlygas vykdo tik tada, kai taiko griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis.

Papildomuose paaiškinimuose Lietuvos bankui bendrovė atkreipė dėmesį į tai, kad visi pareiškėjo ginčijami mokėjimai, tarp jų ir nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d. ginčijami mokėjimai, buvo įvykdyti iki 2021 m. sausio 1 d., kada įsigaliojo ir privalomai pradėti taikyti saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimai, įtvirtinti Mokėjimų įstatymo 58 straipsnyje. Bendrovė nurodė, kad laikotarpiu, kai nebuvo privalomo reikalavimo taikyti saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, bendrovė saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus taikė klientų pirmosioms operacijoms atlikti, t. y. bendrovės klientai turėjo pirmus mokėjimus naujiems naudos gavėjams patvirtinti suveddami saugos kodą arba naudodamiesi biometriniais duomenimis. Bendrovė paaiškino, kad negali pateikti tikslesnių duomenų ir įrodymų nagrinėjamo ginčo atveju dėl to, ar visi ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti, laikantis saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūros, nes tokia informacija

saugoma ribotą laiką ir tikslų duomenų apie nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d. Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybes bendrovė neturi.

Įvertinus visa tai, kas nurodyta pirmiau, taip pat ir bendrovės paaiškinimus dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybių, visgi konstatuotina ir tai, kad ginčo byloje nėra pakankamai duomenų, kurie galėtų patvirtinti ar paneigti aplinkybę, jog bendrovė nagrinėjamu atveju ėmėsi visų būtinų saugumo priemonių, vykdydama nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d. Ginčijamus mokėjimus, kaip tai nustatyta Reglamento nuostatose, tačiau faktas, kad pareiškėjui kiekvieną kartą prisijungiant prie bendrovės mobiliosios programėlės reikėjo suvesti saugos kodą (arba pasinaudoti biometriniais duomenimis), įrodytas. Faktas ir šalių neginčijama aplinkybė yra ir tai, kad visi Ginčijami mokėjimai, tarp jų ir nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d. Ginčijami mokėjimai, buvo tinkamai paties pareiškėjo autorizuoti.

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į pirmiau minėtas Reglamento 2 straipsnio nuostatas, vis dėlto atkreipia dėmesį, kad pagal šią nuostatą mokėjimo paslaugų teikėjų pareigai įdiegti operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius jiems aptikti neautorizuotas ar nesąžiningas mokėjimo operacijas, nėra numatyta taikymo išimčių, t. y. ši pareiga taikoma nepriklausomai nuo to, ar vykdomos mokėjimo operacijos, kurioms būtina griežta kliento autentiškumo patvirtinimo procedūra, ar tai mokėjimo operacijos, kurioms galioja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtys. Todėl, Lietuvos banko nuomone, Reglamento 2 straipsnio nuostatos turėtų būti vertinamos kaip apimančios mokėjimo paslaugų teikėjų pareigą įdiegti mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmus tiek tuomet, kai galioja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtys, tiek tuomet, kai būtina taikyti griežtą kliento autentiškumo patvirtinimo procedūrą.

Vis dėlto, vertinant pareiškėjo kreipimosi pagrindą, t. y. aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia konkretų bendrovės atžvilgiu keliamą reikalavimą, matyti, kad pareiškėjo kreipimosi pagrindą sudaro prielaida, jog pareiškėjo nuostolius lėmė tai, kad pirmųjų Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu bendrovė nebuvo įdiegusi prevencinės priemonės, skirtos galimai nesąžiningam gavėjo, kurio naudai siekiama inicijuoti pirmąjį mokėjimą, elgesiui nuspėti. Taigi, nors pareiškėjas mano, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti dėl to, jog jam nebuvo rodomi įspėjimai dėl galimai apgaulingo ir ar nesąžiningo gavėjų elgesio, būtina pažymėti, kad bendrovės įdiegta ir nuo 2020 m. lapkričio 13 d. atnaujintose „Revolut“ programėlės versijose veikianti prevencinė priemonė – gavėjo, kuriam siekiama įvykdyti pirmąjį mokėjimą, patvirtinimas, sistema nustačius, kad yra sukčiavimo tikimybė, nėra susijusi ir kyla ne iš konkrečių teisės aktų reikalavimų įgyvendinimo, o yra bendrovės savarankiškai pasirinkta ir papildomai taikoma sukčiavimo, naudojant mokėjimo paslaugas el. erdvėje, prevencijai skirta priemonė.

Pažymėtina, kad finansų rinkos dalyviai, tarp jų ir bendrovė, teikdami finansines paslaugas, turi veikti profesionaliai ir skaidriai. Bendrovei, kaip profesionaliam verslininkui ir savo srities specialistui, yra keliama aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, todėl turėdama specifinių finansinių paslaugų teikimo srities žinių bendrovė turėtų dėti visas reikiamas bei protingai įmanomas pastangas (įskaitant ir tinkamų saugumo priemonių, teikiant mokėjimo paslaugas, įdiegimą) tam, kad klientai būtų kaip įmanoma labiau apsaugoti nuo neautorizuotų ir (ar) nesąžiningų mokėjimo operacijų ir turėtų visas galimybes ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas bandyti susigrąžinti, ypač sukčiavimų elektroninėje erdvėje atvejais. Tai, kad verslininkui, taigi ir bendrovei, kaip ir bet kuriam kitam savo srities profesionalui, teikiančiam paslaugas, teisės aktai nustato aukštesnį profesionalo teisėto elgesio standartą ir jam taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, savo praktikoje ne kartą yra pabrėžęs ir kasacinis teismas⁹. Vertindamas civilinės atsakomybės taikymo klausimus, kasacinis teismas taip pat yra pažymėjęs, kad sutarčių teisėje ypatingą vaidmenį atlieka sąžiningumo principas. Viena iš svarbiausių šio principo išraiškos formų yra šalių tarpusavio bendradarbiavimo pareiga sutartinių santykių metu. Sutarties šalių bendradarbiavimo procesas turi vykti sąžiningumo ir geros valios sąlygomis. Tai reiškia, kad sutarties šalies elgesys negali būti priešingas tiems lūkesčiams, kuriuos ji savo veiksmais, atliktais vykdant sutarties sąlygas, suformavo kitai sutarties šaliai¹⁰.

Kaip minėta, Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo metu neatlieka patikrinimų tam, kad

⁹ Pavyzdžiui, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. vasario 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-112/2008; 2010 m. kovo 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-69/2010; 2018 m. spalio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-60-969/2018.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-29/2014; 2021 m. kovo 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-44-313/2021.

nustatytų, ar nebuvo pažeisti teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Nors pareiškėjas kreipimesi teigia, kad bendrovės pritaikytos saugumo priemonės (operacijų stebėjimo mechanizmai) šiuo atveju buvo netinkamos ir (ar) nepakankamos, tačiau jokių savo teiginį patvirtinančių įrodymų nepateikė. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kurių pagrindu būtų galima vertinti, kad bendrovė, įvykdydama 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamus mokėjimus, būtų pažeidusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Vertinant bendrovės veiksmus, sužinojus apie pareiškėjo Ginčijamus mokėjimus, paminėtina tai, kad bendrovė, gavusi informaciją iš pareiškėjo apie galimai sukčiams pervestas lėšas, susisiekė su finansinėmis institucijomis, į kurias lėšos buvo pervestos, siekdama padėti pareiškėjui susigrąžinti Ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau pareiškėjo pervestų lėšų atgauti nepavyko¹¹. Taip pat būtina atsižvelgti ir į tai, kad bendrovė, sužinojusi, jog pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų lėšų susigrąžinti nepavyks, priėmė sprendimą atlyginti pareiškėjui dalį visų jo Ginčijamų mokėjimų sumos. Bendrovė įvertino, kad pirmųjų Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu bendrovės sistema, bendrovės vertinimu, galėjo veikti geriau ir pareiškėjui atliekant pirmąjį Ginčijamą mokėjimą kiekvienam naujam naudos gavėjui parodyti įspėjimą, kuris galėjo perspėti pareiškėją apie potencialų sukčiavimą. Atsiliepime Lietuvos bankui bendrovė nurodė, kad įvertinusi visą pareiškėjo prarastą sumą ir faktą, jog tuo metu, kai pareiškėjas inicijavo pirmuosius Ginčijamus mokėjimus, nebuvo taikomos papildomos vartotojų įspėjimo priemonės, kurios yra taikomos dabar (situacijos nagrinėjimo metu), bendrovė nusprendė suteikti pareiškėjui dalinę kompensaciją kaip geros valios ženklą. Be to, bendrovė išmokėjo pareiškėjui ir daugiau nei 8 000 Eur geros valios kompensaciją už patirtus nepatogumus ir stresą, nors tokios teisinės pareigos, nustačius aplinkybę, kad visi Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, o bendrovė juos tinkamai – laikydamasi bendrovės paslaugų teikimo sąlygose ir Mokėjimų įstatyme nustatytų terminų ir tvarkos, įvykdė, bendrovei teisės aktai ar ginčo šalių sudaryta sutartis nenustato.

Kita vertus, analizuojamų aplinkybių kontekste, vertinant paties pareiškėjo elgesį, būtina paminėti, kad pareiškėjo Ginčijami mokėjimai buvo jo paties autorizuoti šalių sutartu būdu ir ginčo tarp šalių dėl to nėra. Be to, kaip pažymi bendrovė atsiliepime Lietuvos bankui, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per santykinai ilgą laiko tarpą, t. y. 4 mėnesių laikotarpiu (nuo 2020 m. rugsėjo 13 d. iki 2020 m. gruodžio 15 d.). Ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pats pareiškėjas per visą Ginčijamų mokėjimų inicijavimo laikotarpį būtų sudvejojęs atliekamų veiksmų ir jam siūlomų investicinių paslaugų patikimumu ir (ar) siekęs šias dvejonas, informaciją savarankiškai patikrinti (pavyzdžiui, įsitikinti, ar investicines paslaugas siūlantis subjektas turi teisę tokias paslaugas teikti). Dėl nurodytų priežasčių manytina, kad vien aplinkybė, jog bendrovė pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu būtų įsidiegusi papildomas saugumo priemones (pavyzdžiui, jei būtų prašyta patvirtinti gavėją, kurio naudai siekiama atlikti mokėjimą), niekaip neįrodo ir nepagrindžia pareiškėjo teiginio, kad nuo trečiųjų asmenų galimai apgaulingo siūlymo pelningai investuoti pareiškėjas, pats nesiėlgdamas apdairiai ir rūpestingai, kaip būtų galima tikėtis tokiomis aplinkybėmis, būtų buvęs apsaugotas, o Ginčijami mokėjimai nebūtų buvę įvykdyti: kaip minėta, visi Ginčijami mokėjimai buvo ne tik tinkamai paties pareiškėjo autorizuoti, bet ir įvykdyti per ganėtinai ilgą laiko tarpą, pareiškėjui nekvestionuojant atliekamų veiksmų ir siūlomų paslaugų patikimumo. Kaip minėta, bendrovei, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliama aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai. Vis dėlto ir vartotojai, taip pat ir pareiškėjas, besinaudodami finansinėmis paslaugomis, turi būti rūpestingi ir atsargūs, ir ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo ir atidumo, t. y. tinkamai laikytis su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų saugaus naudojimosi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje rekomendacijų, atsargiai ir kritiškai vertinti pasiūlymus greitai praturėti investuojant ar įvykdyti mokėjimus, nesilaikant su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, tinkamai įvertinti priimamų sprendimų finansinę riziką ir pan. Tai reiškia, kad dėl laisva valia priimtų finansinių sprendimų vartotojui tenkanti rizika ir atsakomybė neturėtų būti perkelta finansų rinkos dalyviui, šiam veikiant tinkamai pagal teisės aktų reikalavimus. Ginčo nagrinėjimo metu konstatuota, kad bendrovė pareiškėjo tinkamai autorizuotus 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamus mokėjimus įvykdė teisėtai ir pagrįstai,

¹¹ Atsiliepime ir papildomuose paaiškinimuose bendrovė nedetalizavo priežasčių, dėl kurių pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo lėšų nepavyko atgauti, tačiau verta pažymėti, kad pareiškėjas pagal ginčo byloje esančius duomenis dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus atšaukimo ir šių mokėjimų sumų susigrąžinimo į bendrovę kreipėsi tik praėjus beveik dviem mėnesiams nuo paskutinio Ginčijamo mokėjimo atlikimo.

laikydamosi Mokėjimų įstatymo reikalavimų ir šalių sudarytos sutarties (bendrovės paslaugų teikimo sąlygų) nuostatų, be to, siekdama įgyvendinti Reglamento ir Mokėjimų įstatymo reikalavimus, susijusius su saugumo priemonių įgyvendinimu, bendrovė yra įdiegusi tam tikrų saugumo priemonių (įspėjimas dėl naujo naudos gavėjo, mokėjimo operacijų stebėseną, taikant griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtį). Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, bendrovė taip pat dėjo reikiamas pastangas tam, kad padėtų pareiškėjui atgauti visas Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau dėl ne nuo bendrovės priklausančių aplinkybių to padaryti nepavyko.

Pažymėtina, kad neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti¹². Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo¹³. 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 nepasisakyti¹⁴. Vadinas, nagrinėjamu atveju nenustačius bendrovės neteisėtų veiksmų, kaip būtiniosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (šiuo atveju – priežastinis ryšys tarp pareiškėjo žalos (2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų sumų) ir neteisėtų veiksmų) nebuvo nustatytos.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai įvykdant pareiškėjo 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamus mokėjimus laikytini atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, o bendrovė, nesant Mokėjimų įstatyme ir su pareiškėju sudarytoje sutartyje nustatytų sąlygų, negalėjo atšaukti 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų nurodymų ir grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, praėjus mokėjimo nurodymo atšaukimo terminui, taip pat į tai, jog nebuvo nustatytos būtiniosios bendrovės civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo nuostolius dėl įvykdytų 2020 m. gruodžio 7 d. ir 15 d. Ginčijamų mokėjimų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹² 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.

¹³ 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.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.