



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. kovo 25 d. Nr. 429-94
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašė išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Payments* UAB (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Nuo 2021 m. vasario 28 d. iki 2021 m. kovo 29 d. pareiškėja atliko vienuolika kredito pervedimų į dvi skirtingas mokėjimo sąskaitas, priklausančias įmonėms „Binance“ ir „Coin OTC“. 2021 m. balandžio 29 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę su pretenzija, nurodydama, kad tapo sukčių auka.

2021 m. balandžio 30 d. bendrovės specialistai per „Revolut“ mobiliąją programėlę susisiekė su pareiškėja ir paprašė pateikti daugiau informacijos ir duomenų apie mokėjimus, kurie galėjo būti atlikti sukčių naudai, taip pat patarė kreiptis į policiją dėl įvykio ištyrimo.

2021 m. balandžio 30 d. atsakydama į bendrovės paklausimą ir prašymą suteikti daugiau informacijos pareiškėja nurodė, kad pažinčių svetainėje („Facebook Dating“) susipažino su asmeniu, kuris teigė esantis finansų ekspertas ir pasiūlė investuoti. Pareiškėja paaiškino, kad kartu su nurodytu asmeniu svetainėje FXSM pradėjo investuoti nuo mažų sumų, o vėliau buvo paskatinta investuoti visas savo turimas santaupas. Po kurio laiko, pabandžiusi išsigryninti pervestas lėšas ir negalėdama to padaryti, ji susisiekė su FXSM, bet buvo informuota, kad norėdama išsiimti pinigus turi sumokėti 30 000 Eur. Bendraudama su investuoti siūliusi asmeniu pareiškėja nuo 2021 m. vasario 28 d. iki 2021 m. kovo 29 d. į dvi skirtingas mokėjimo sąskaitas, priklausančias įmonėms „Binance“ ir „Coin OTC“, atliko vienuolika kredito pervedimų, kurių bendra suma – beveik 177 980 Eur (įvertinus skirtingomis valiutomis atliktų mokėjimų valiutų santykį su Eur), (toliau – ginčijami mokėjimai).¹

Išanalizavusi pareiškėjos pateiktą informaciją, bendrovė 2021 m. balandžio 30 d. susisiekė su „Binance“ ir „Coin OTC“, prašydama gražinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimų lėšas.

Nesulaukusi atsakymo iš „Binance“, bendrovė 2021 m. gegužės 5 d., 2021 m. gegužės 10 d. ir 2021 m. gegužės 20 d. šiai įmonei išsiuntė pakartotinius prašymus. Atsakydama į bendrovės prašymą „Binance“ 2021 m. gegužės 24 d. informavo, kad visos mokėjimo sąskaitoje buvusios lėšos yra išleistos, todėl gražinimo prašymas atmetamas.

Nesulaukusi atsakymo iš „Coin OTC“, bendrovė 2021 m. gegužės 3 d., 2021 m. gegužės 5 d. ir 2021 m. gegužės 10 d. išsiuntė šiai įmonei pakartotinius prašymus. Atsakydama į bendrovės prašymą „Coin OTC“ 2021 m. gegužės 17 d. informavo, kad, „Coin OTC“ žiniomis, paslaugos (tam tikra suma kriptovaliutomis) pareiškėjai buvo suteiktos.

2021 m. gegužės 13 d. pateiktame atsakyme į pareiškėjos pretenziją bendrovė nurodė, kad jos specialistų komanda tiria situaciją ir siekia padėti atgauti prarastas ginčijamų mokėjimų lėšas. Taip pat informavo, kad papildomai praneš apie dėl pareiškėjos pretenzijos ir reikalavimo gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas priimtą sprendimą.

2021 m. birželio 22 d. pareiškėja bendrovei pateikė pakartotinę pretenziją dėl ginčijamų

¹ Ginčijami mokėjimai: 2021 m. vasario 28 d. 200 Eur kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. vasario 28 d. 1 800 Eur kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 6 d. 60 207,64 USD kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 7 d. 21 674,75 USD kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 11 d. 50 000 Eur kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 12 d. 17 000 Eur kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 18 d. 20 977,77 USD kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 22 d. 4 910,53 GBP kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 28 d. 7 407,48 RON kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 28 d. 4 323,33 GBP kredito pervedimas „Binance“; 2021 m. kovo 29 d. 2 000 Eur kredito pervedimas „Coin OTC“.

mokėjimų sumų gražinimo.

2021 m. liepos 5 d. pareiškėjai pateiktame atsakyme į pretenzijas bendrovė nurodė, kad atlikusi tyrimą priėmė galutinį sprendimą neatlyginti ginčijamų mokėjimų sumos. Taip pat paaiškino, kad naudos gavėjų institucijos („Binance“ ir „Coin OTC“) pranešė, jog ginčijamų mokėjimų sumos buvo išleistos ir nebegali būti gražintos.

Nesutikdama su tokiu bendrovės sprendimu pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi nurodė, kad tapo sukčių auka, nes ginčijamų mokėjimų sumos, kurias ji tikėjo pelningai investavusi, buvo pervestos gavėjų naudai, tačiau realiai pareiškėjai jokių investavimo paslaugų nebuvo suteikta ir ji ne tik negavo žadėto pelno, bet ir neteko visų ginčijamų mokėjimų sumų. Pareiškėja pažymėjo, kad bendrovė, kaip mokėjimo paslaugų teikėja, privalo stebėti vykdomas mokėjimo operacijas, vertinti jų pobūdį, dažnumą, sumas, gavėjus ir kitus su jomis susijusius neįprastus veiksnius, galinčius lemti tai, kad bus įvykdytos nesąžiningos ir (ar) klientų neautorizuotos mokėjimo operacijos, ypač atliekant mokėjimus naujam naudos gavėjui, tačiau tokių veiksmų nesiėmė. Pareiškėjos teigimu, bendrovė nesusisiekė su ja ir neperspėjo, kad jos inicijuojami ginčijami mokėjimai gali būti atliekami sukčių naudai, nors tai būtų ją apsaugoję nuo didelių nuostolių. Pareiškėjos manymu, jei bendrovė būtų įdiegusi tinkamas saugumo priemones, ginčijami mokėjimai nebūtų įvykdyti. Pareiškėjos vertinimu, tai įrodo, kad bendrovė pažeidė savo pareigą elgtis rūpestingai. Pareiškėja prašė rekomenduoti bendrovei, kad ji kompensuotų pareiškėjai visą ginčijamų mokėjimų sumą, t. y. 200 000 Eur.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bendrovė nurodė, kad pagal mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Be to, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo atlikti mokėjimus pagal mokėtojo pateiktus unikalius identifikatorius. Bendrovės vertinimu, ji, kaip mokėjimo paslaugų teikėja, šią pareigą šiuo atveju įvykdė tinkamai. Bendrovė atkreipė dėmesį, kad tam, jog būtų įvykdyti ginčijami mokėjimai, pareiškėja turėjo įvesti gavėjų duomenis ir patvirtinti kiekvieną mokėjimą suvedama bendrovės programėlės saugos kodą arba pasinaudoti biometrinių duomenų (veido arba piršto atspaudu) autentifikacija. Taigi pareiškėja ginčijamus mokėjimus autorizavo tinkamai.

Bendrovės teigimu, nors ir neprivalo taikyti mokėjimo nurodymo atšaukimo paslaugų, ji visada siekia padėti savo klientams atgauti sukčiams pervestas lėšas. Gavusi informaciją apie galbūt sukčiams pervestas lėšas, ji susisiekė su finansų institucijomis, į kurias buvo pervestos lėšos, tačiau jų atgauti nepavyko. Bendrovė nurodė, kad nepaisant to, jog ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais, pareiškėjos veiksams, be kita ko, būdingas ir didelis neatsargumas. Pasitikėdama nepažįstamu asmeniu ji nutarė investuoti savo lėšas, t. y. jas pervedė į nepažįstamo asmens nurodytą prekybos platformą, iš kurios, kaip vėliau paaiškėjo, negalėjo jų atsiimti. Bendrovės nuomone, didelį neatsargumą pagrindžia ir tai, kad pareiškėja apie galbūt sukčiams atliktus mokėjimus bendrovę informavo praėjus mėnesiui nuo paskutinio tokio mokėjimo atlikimo. Bendrovės teigimu, jai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, pareiga gražinti mokėjimo operacijos sumą kiltų tik tokiu atveju, jei tokia operacija būtų neautorizuota ir nebūtų įrodytas pareiškėjos didelis neatsargumas. Nagrinėjamu atveju pareiškėja ne tik tinkamai autorizavo ginčijamus mokėjimus ir to neginčija, bet ir dėl didelio neatsargumo nesiėmė veiksmų, kad būtų patikrintas asmenų, kurių nurodymu nusprendė pradėti investuoti, patikimumas. Bendrovės vertinimu, ji negali būti įpareigota gražinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimų sumų, nes, veikdama pagal teisės aktų ir paslaugų teikimo sąlygų nuostatas, tinkamai įvykdė pareiškėjos inicijuotus mokėjimo nurodymus. Nesant bendrovės neteisėtų veiksmų, negali būti keliamas ir jos civilinės atsakomybės klausimas, nes nėra būtinosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos. Atsižvelgdama į išdėstytas aplinkybes bendrovė prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti aplinkybes, kuriomis remiasi pateikdamas savo reikalavimus arba atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodyti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje nurodytų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos

banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimų, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja teigia, kad bendrovė nesiėmė reikiamų saugumo priemonių, kad sukčių naudai inicijuoti ginčijami mokėjimai, atpažinus apgaulingą, nesąžiningą gavėjų elgesį ir neiįprastą pareiškėjai mokėjimo operacijų pobūdį, būtų sustabdyti. Pareiškėja mano, kad rūpestingumo pareigą pažeidusi ir patikimų saugumo priemonių neįdiegusi bendrovė turi jai atlyginti dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Bendrovė savo atsisakymą patenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad pačios pareiškėjos pateiktus ir tinkamai autorizuotus mokėjimo nurodymus įvykdė pagal teisės aktų reikalavimus ir paslaugų teikimo sąlygas, todėl neprivalo kompensuoti ginčijamų mokėjimų sumų.

Nors pareiškėja teigė, kad buvo apgauta pelningai investuoti siūliusių asmenų, tačiau aplinkybės, kad pati sąmoningai, t. y. savo veiksmais, patvirtino ginčijamus mokėjimus, neginčijo. Vadinasi, ginčo dėl to, ar pareiškėja tinkamai autorizavo ginčijamus mokėjimus, nekilo.

1. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti ginčijamus mokėjimus atšaukimo

Nustatyta, kad pareiškėja 2021 m. balandžio 29 d. kreipėsi į bendrovę, siekdama atgauti ginčijamų mokėjimų lėšas, nes suprato, kad buvo apgauta investuoti siūliusių asmenų.

Pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalį mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Šio straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, pasibaigus šio straipsnio 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. Vadinasi, 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 nurodyta galimybė (t. y. atšaukti mokėjimo nurodymą) neturėtų būti vertinama kaip įpareigojimas gražinti mokėtojui lėšas, esant atitinkamam jo prašymui.

Nustatyta, kad mokėjimo nurodymai buvo pateikti iki pareiškėjai kreipiantis į bendrovę su prašymu gražinti šių mokėjimo operacijų lėšas. Taigi pareiškėja prašymą (2021 m. balandžio 29 d.) gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas pateikė po to, kai bendrovė jau buvo gavusi mokėjimo nurodymus ir įvykdžiusi mokėjimo operacijas (t. y. ginčijamus mokėjimus), todėl Mokėjimų įstatyme nustatymas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Pagal bendrovės paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms and Supplement*²) 18 punktą vartotojo inicijuotas mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas bet kuriuo metu vieną darbo dieną iki to momento, kai lėšos iš vartotojo (mokėtojo) sąskaitos turi būti nurašytos³. Pažymėtina, kad tokių aplinkybių nagrinėjamu atveju nebuvo nustatyta, vadinasi, nebuvo ir sąlygų, kurioms esant bendrovė galėjo atšaukti šalių sutartu būdu patvirtintus mokėjimo nurodymus.

Kaip minėta, ginčo dėl tinkamo ginčijamų mokėjimų autorizavimo nekilo. Atsižvelgiant į tai pažymėtina, kad pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą per šiame straipsnyje nustatytus terminus. 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 nustatytomis aplinkybėmis, galima pagrįstai teigti, kad bendrovė savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus dėl pareiškėjos inicijuotų ginčijamų mokėjimų įvykdė tinkamai.

2. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo

Pareiškėjos reikalavimas atlyginti nuostolius, kurie galėjo atsirasti dėl to, kad bendrovė galbūt nesiėmė tinkamų ir (ar) pakankamų saugumo priemonių, kad ginčijami mokėjimai

² <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>.

³ Tekstas originalo (anglų) kalba: *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.*

trečiųjų asmenų (sukčių) naudai nebūtų įvykdyti, laikytinas reikalavimu bendrovei taikyti civilinę atsakomybę. Pagal civilinės atsakomybės sampratą – 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). Pagal CK 6.246 straipsnio 1 dalį 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 veiksams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)⁴. Be to, pagal CK 6.256 straipsnio 4 dalį, kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinės instancijos teismas 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 galimybę⁵. Taigi nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė bendrovei bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma, tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų bendrovės veiksmų, pareiškėjos nuostolių (žalos) dėl ginčijamų mokėjimų ir priežastinio ryšio tarp bendrovės neteisėtų veiksmų ir pareiškėjos nuostolių – visumą.

Nustatyta, kad pareiškėja dėl ginčijamų mokėjimų patyrė nuostolių. Šiuos nuostolius ji įvertino 200 000 Eur suma ir kreipimesi prašė rekomenduoti bendrovei juos atlyginti. Tačiau ginčo bylos duomenys tokio dydžio pareiškėjos nuostolių nepatvirtina. Kaip minėta, nuo 2021 m. vasario 28 d. iki 2021 m. kovo 29 d. pareiškėja į dvi skirtingas mokėjimo sąskaitas, priklausančias įmonėms „Binance“ ir „Coin OTC“, atliko vienuolika kredito pervedimų, kurių bendra suma – apytiksliai 177 980 Eur. Duomenų, pagrindžiančių, kad pareiškėja patyrė didesnę, negu įvykdytų ginčijamų mokėjimų suma, žalą, t. y. 200 000 Eur, pareiškėja nei pretenzijose bendrovei, nei kreipimesi Lietuvos bankui nepateikė.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas CK nuostatas, apibrėžiančias civilinės atsakomybės taikymo sąlygas, yra nurodęs, kad žalos dydis nėra preziumuojamas, todėl kiekvienu konkrečiu atveju žalos dydį turi įrodyti ieškovas, o teismas privalo patikrinti, ar ieškovas tinkamai apskaičiavo žalos dydį⁶. Kaip minėta, Lietuvos bankas ginčus nagrinėja remdamasis, be kita ko, ir rungimosi principu. Ginčo šalių rungimosi principo esmė lemia, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Kiekviena šalis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi pagrįsdama savo reikalavimus ir atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Tai reiškia, kad šiuo atveju pareiškėja nepagrindė viso reikalaujamų atlyginti nuostolių dydžio, o pagal ginčo byloje esančius ir šalių neginčijamus duomenis pareiškėjos žala dėl ginčijamų mokėjimų, nesant kitų didesnę žalą patvirtinančių įrodymų, vertinta 177 980 Eur.

Vertinant, ar galima konstatuoti bendrovės neteisėtus veiksmus kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia atsižvelgti į turimus ginčo bylos duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes (jų visumą). Kaip minėta, bendrovės veiksmai atliekant ginčijamus mokėjimus vertintini kaip teisėti ir pagrįsti, t. y. 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.

Pagrįsdama savo reikalavimą pareiškėja daro prielaidą, kad bendrovės taikytos saugumo priemonės (operacijų stebėjimo mechanizmai) buvo nepakankamos, o tai, anot pareiškėjos, patvirtina faktas, kad bendrovė ginčijamų mokėjimų operacijų sumas pervedė sukčiams.

2017 m. lapkričio 27 d. Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2018/389, kuriuo

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-474-684/2016.

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, preambulėje nustatyta, kad elektroniniu būdu siūlomos mokėjimo paslaugos būtų teikiamos saugiai, įdiegiant technologijas, kuriomis galima užtikrinti saugų vartotojo autentiškumo patvirtinimą ir kuo labiau sumažinti sukčiavimo riziką. Reglamento 2 straipsnyje nustatyti bendrieji autentiškumo patvirtinimo reikalavimai, kurių tinkamą įvykdymą turi užtikrinti mokėjimo paslaugų teikėjai. Pagal šį straipsnį 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 veiksnių: a) neteisėtai sužinotų ar pavogtų autentiškumo nustatymo elementų sąrašus; b) kiekvienos mokėjimo operacijos suma; c) žinomus sukčiavimo scenarijus teikiant mokėjimo paslaugas; d) užkrėtimo kenkimo programine įranga požymius per bet kurį autentiškumo patvirtinimo procedūros seansą; e) tais atvejais, kai prieigos prietaisą arba programinę įrangą suteikė mokėjimo paslaugų teikėjas, mokėjimo paslaugų vartotojui suteikto prieigos prietaiso arba programinės įrangos naudojimo ir netinkamo jų naudojimo žurnalą. Be to, 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.

Lietuvos bankui pateiktuose papildomuose paaiškinimuose bendrovė, atsižvelgdama į pareiškėjos išreikštas abejones dėl saugumo priemonių pakankamumo, nurodė, kad visada siekia apsaugoti savo klientus ir jų lėšas nuo apgaulingų mokėjimų ir sukčiavimo. Taip pat nurodė, kad pareiškėja, norėdama prisijungti prie bendrovės mobiliosios programėlės, kiekvieną kartą turėjo suvesti saugos kodą arba pasinaudoti biometriniiais duomenimis. Be to, nustatyta⁹, kad, prieš atliekant pirmuosius mokėjimus kiekvienam naujam naudos gavėjui, turėjo būti parodytas apie galimą sukčiavimą informuojantis įspėjimas: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, kad negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus“¹⁰. Bendrovė pažymėjo, kad pareiškėja, po parodyto įspėjimo inicijavusi ginčijamus mokėjimus, turėjo patvirtinti kiekvieną naują naudos gavėją, todėl visi kiti vėlesni ginčijami mokėjimai patvirtintam naudos gavėjui (angl. *trusted beneficiary*) buvo įvykdyti papildomai nesiunčiant įspėjimo apie galimą sukčiavimą.

Taigi bendrovės saugumo sistamai identifikavus naujus naudos gavėjus, pareiškėjai dėl kiekvieno iš jų turėjo būti parodytas įspėjimas ir paprašyta papildomai patvirtinti, kad pasitikima nauju naudos gavėju. Atliekant pirmuosius mokėjimus, po turėjusio pasirodyti įspėjimo pareiškėjai patvirtinus naujus naudos gavėjus, šie naudos gavėjai buvo patvirtinti sistemoje kaip patikimi ir pareiškėja nebuvo perspėjama dėl vėlesnių mokėjimų šiems naudos gavėjams. Bendrovė pažymėjo, kad jos saugumo sistema, įvertinusi pareiškėjos mokėjimų istorijos duomenis, nenustatė, jog ginčijami mokėjimai būtų visiškai nebūdingi pareiškėjai ir dėl jų kiltų didesnė rizika ar sukčiavimo tikimybė. Bendrovės teigimu, pirmieji pareiškėjos atlikti ginčijami mokėjimai neišsiskyrė iš kitų jos paprastai atliekamų mokėjimų nei savo pobūdžiu, nei suma, nei valiuta (nuo mokėjimo sąskaitos atidarymo iki ginčijamų mokėjimų atlikimo pareiškėja buvo atlikusi daugybę mokėjimų skirtingomis valiutomis (Eur, USD, RON) ir

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

⁸ Reglamento preambulės 1 punktas.

⁹ Lietuvos bankui pateiktuose papildomuose paaiškinimuose bendrovė nurodė, kad nuo 2020 m. lapkričio 25 d. kartu su bendrovės programėlės 7.27 versija, visiems bendrovės klientams atliekant pirmąjį mokėjimą naujam naudos gavėjui, buvo pradėtas rodyti įspėjimas dėl naujo naudos gavėjo ir galimo sukčiavimo. Bendrovės duomenimis, pareiškėja atliko ginčijamus mokėjimus naudodamasi bendrovės programėlės 7.36 versija, todėl jai atliekant pirmuosius mokėjimus naujiems naudos gavėjams buvo parodytas minėtas įspėjimas. Bendrovė paaiškino, kad vidinės sistemos duomenys apie įspėjimo rodyimą konkrečiam klientui saugomi tik tris mėnesius, tad šių duomenų pateikti neturi objektyvių galimybių.

¹⁰ Tekstas originalo (anglų) kalba: *Do you know and trust this payee? In you're unsure, don't pay them, as we may be not able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.*

sumomis, kurių dalis sutapo su pirmosiomis ginčijamų mokėjimų sumomis).

Paaiškinimuose apie taikomas saugumo priemones elektroniniu būdu siūlomoms mokėjimo paslaugoms bendrovė taip pat nurodė, kad ji, 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 bendrovės mobiliąją 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 bendrovės mobiliąją programėlę fiziniams asmenims ar verslo, interneto programėlę fiziniams asmenims ar verslui), ir 3) kai jie atlieka bet kokią veiksmą per nuotolinį kanalą, dėl kurio gali kilti sukčiavimo ar kitokio piktnaudžiavimo rizika (pvz., 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.

Taikydama išimtis bendrovė 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, bendrovės teigimu, apima vertinimą tokių veiksnių kaip neteisėtai panaudoti autentiškumo elementai, mokėjimo operacijos suma, žinomi sukčiavimo scenarijai, užkrėtimo kenkimo programine įranga požymiai, netinkamas bendrovės mobiliosios programėlės naudojimas, neįprastos mokėtojo išlaidos ar neįprastas elgesys, informacija apie neįprastą mokėtojo programėlės ar įrenginio naudojimą ir kt.

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

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į Reglamento 2 straipsnį, atkreipia dėmesį, kad šis straipsnis nenumato išimčių, susijusių su mokėjimo paslaugų teikėjų pareiga įdiegti operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius aptikti neautorizuotas ar nesąžiningas mokėjimo operacijas. Taigi ši pareiga taikoma nepriklausomai nuo to, ar vykdomoms mokėjimo operacijoms būtina griežto kliento autentiškumo patvirtinimo procedūra, ar galioja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis. Lietuvos banko nuomone, Reglamento 2 straipsnis turėtų būti vertinamas kaip apimantis mokėjimo paslaugų teikėjų pareigą įdiegti mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmus ne tik tais atvejais, kai galioja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis, bet ir kai būtina taikyti griežto kliento autentiškumo patvirtinimo procedūrą.

Įvertinus visas išnagrinėtas aplinkybes konstatuotina, kad ginčo byloje nepakanka duomenų, galinčių patvirtinti ar paneigti aplinkybę, jog bendrovė, vykdydama ginčijamus mokėjimus, ėmėsi visų būtinų Reglamente nustatytų saugumo priemonių. Tačiau objektyviai nustatyta, kad pareiškėja, kiekvieną kartą prisijungdama prie bendrovės mobiliosios programėlės, turėjo suvesti saugos kodą (arba pasinaudoti biometriniais duomenimis), o pirmieji ginčijami mokėjimai kiekvienam naujam naudotojui, po to, kai pareiškėjai turėjo būti parodytas įspėjimas apie galimą sukčiavimą, buvo patvirtinti taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Faktas yra ir tai, kad visus ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizavo pati pareiškėja. Taigi pareiškėja nepateikė savo teiginį, kad bendrovės taikytos saugumo priemonės (operacijų stebėjimo mechanizmai) buvo netinkamos ir (ar) nepakankamos, patvirtinančių įrodymų. Taip pat nenustatyta duomenų, kuriais remiantis būtų galima pagrįstai teigti, kad bendrovė, įvykdydama ginčijamus mokėjimus, būtų pažeidusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ar kad jos taikytos saugumo priemonės šiuo atveju buvo netinkamos ir nepakankamos.

Pažymėtina, kad finansų rinkos dalyviai, teikdami finansines paslaugas, turi veikti profesionaliai ir skaidriai. Bendrovei, kaip profesionaliai finansų rinkos dalyvei ir savo srities

specialistei, keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai. Turėdama specifinių finansinių paslaugų teikimo srities žinių bendrovė turėtų dėti visas reikiamas ir protingai įmanomas pastangas (įskaitant ir tinkamų saugomo priemonių įdiegimą), kad klientai būtų kaip įmanoma labiau apsaugoti nuo neautorizuotų ir (ar) nesąžiningų mokėjimo operacijų ir turėtų visas galimybes bandyti susigrąžinti jų lėšas, ypač sukčiavimo elektroninėje erdvėje atvejais. Tai, kad bendrovei taikomas aukštesnis profesionalo teisėto elgesio standartas, t. y. aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo reikalavimai, ne kartą yra pabrėžęs ir kasacinės instancijos teismas¹¹. Vertindamas civilinės atsakomybės taikymo klausimus, šis teismas yra pažymėjęs, kad sutarčių teisėje ypatingą vaidmenį atlieka sąžiningumo principas. Viena iš svarbiausių šio principo išraiškos formų – 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 šaliai¹².

Vertinant bendrovės veiksmus sužinojus apie ginčijamus mokėjimus, pažymėtina, kad, gavusi informaciją apie pareiškėjos galbūt sukčiams pervestas lėšas, bendrovė susisieki su finansų institucijomis, į kurias buvo atlikti pervedimai, siekdama padėti pareiškėjai susigrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau pareiškėjos pervestų lėšų atgauti nepavyko, naudos gavėjų institucijoms („Binance“ ir „Coin OTC“) pranešus, kad ginčijamų mokėjimų sumos buvo išleistos ir nebegali būti gražintos.

Analizuojamų aplinkybių kontekste vertinant pareiškėjos elgesį, atkreiptinas dėmesys, kad ginčijamus mokėjimus ji pati autorizavo šalių sutartu būdu ir šalių ginčo dėl to nekilo. Be to, kaip pažymėjo bendrovė atsiliepime Lietuvos bankui, ginčijami mokėjimai (vienuolika kredito pervedimo operacijų) buvo atlikti per santykinai netrumpą laikotarpį (nuo 2021 m. vasario 28 d. iki 2021 m. kovo 29 d.) ir jis laikytinas pakankamu, kad protingai apdairus ir atsargus asmuo suvoktų atliekamų veiksmų prasmę ir galimas rizikas, kilus neaiškumų ir abejonių, siektų juos pašalinti, spėtų savarankiškai patikrinti informaciją apie investuoti siūlančių asmenų ir pačių paslaugų patikimumą ir pan. Priešingai, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja visą ginčijamų mokėjimų inicijavimo laikotarpį būtų sudvejojusi atliekamų veiksmų ar jai siūlomų investavimo paslaugų patikimumu ir (ar) siekusi šias dvejones ar informaciją savarankiškai patikrinti (pvz., įsitikinti, ar investavimo paslaugas siūlantis subjektas turi teisę tokias paslaugas teikti). Dėl to manytina, kad pareiškėjos teiginys, jog nuo galbūt apgaulingo siūlymo pelningai investuoti ją būtų apsaugojusios bendrovės, be jau numatytų priemonių (pvz., naujo lėšų gavėjo patvirtinimas), įdiegtos papildomas saugumo priemonės, nors ji pati ir nesielgė apdairiai ir rūpestingai, kaip būtų galima tikėtis tokiomis aplinkybėmis, yra nepagrįstas.

Kaip minėta, visi ginčijami mokėjimai buvo ne tik tinkamai pačios pareiškėjos autorizuoti, bet ir vykdyti ganėtinais ilgą laikotarpį, pareiškėjai nekvestionuojant atliekamų veiksmų ir siūlomų paslaugų patikimumo. Nors bendrovei, kaip rinkos profesionalai, teikiančiai mokėjimo paslaugas, keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, tačiau ir vartotojai, naudodamiesi finansinėmis paslaugomis, turi būti rūpestingi ir atsargūs, ypač elektroninėje erdvėje, kur reikia dar didesnio jų pastabumo ir atidumo (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, kai šis veikia tinkamai pagal teisės aktų reikalavimus.

Nustatyta, kad bendrovė teisėtai ir pagrįstai, laikydamosi Mokėjimų įstatymo reikalavimų ir šalių sudarytos sutarties (bendrovės paslaugų teikimo sąlygų) nuostatų, įvykdė pareiškėjos tinkamai autorizuos mokėjimus. Be to, siekdama įgyvendinti Reglamento ir Mokėjimų įstatymo reikalavimus, susijusius su saugumo priemonių įgyvendinimu, bendrovė yra įdiegusi tam tikras saugumo priemones (įspėjimas dėl naujo

¹¹ 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.

¹² 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.

naudos gavėjo, mokėjimo operacijų stebėseną taikant griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis). Taip pat nustatyta, kad bendrovė dėjo reikiamas pastangas siekdama padėti pareiškėjai atgauti ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau dėl ne nuo bendrovės priklausančių aplinkybių to nepavyko padaryti.

Pažymėtina, kad neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga. Nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti¹³. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo¹⁴. 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 nepasisakyti¹⁵. Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius bendrovės neteisėtų veiksmų, kaip būtiniosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (šiuo atveju priežastinis ryšys tarp pareiškėjos žalos, t. y. ginčijamų mokėjimų sumų, ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjos ginčijamus mokėjimus laikytini atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, o bendrovė, nesant Mokėjimų įstatyme ir su pareiškėja sudarytoje sutartyje nustatytų sąlygų, negalėjo atšaukti ginčijamų mokėjimų ir gražinti pareiškėjai jų sumas praėjus mokėjimo nurodymų atšaukimo terminui, taip pat į tai, kad nebuvo nustatytos būtiniosios bendrovės civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjai dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas atmetamas.

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. 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

¹³ 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.