



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-04-29 Nr. 429-154
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. liepos 4 d. pareiškėjas su banku sudarė Lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kredito limito sutartis), bankas pareiškėjo vardu atidarė kredito limito sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sąskaita) ir suteikė 1 500 Eur kredito limitą.

2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 09 min. 27 sek. sąskaitoje buvo inicijuotas ir patvirtintas 1 440 Eur kredito pervedimas SEPA lėšų gavėjui Y. Y. (toliau – gavėjas) į gavėjo sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*), esančią bendrovėje *Revolut Payments UAB*, mokėjimo paskirtyje nurodant „8373724“ (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Pareiškėjo vardu sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją davė tretieji asmenys, panaudodami jų turimame įrenginyje „iOS iPhone SE (iOS)“ 2021 m. rugpjūčio 28 d. 15 val. 59 min. 01 sek. sukurtą naują tapatybės patvirtinimo priemonę – „Smart-ID“ paskyrą Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Paskyra Nr. 2). Iš byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjas sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2 davė su savo mobiliajame telefone „Samsung Galaxy S20 (Android)“ 2020 m. spalio 30 d., 11 val. 26 min. 47 sek., susikurtai „Smart-ID“ paskyrai Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Paskyra Nr. 1) taikomais slaptažodžiais.

2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 07 min. 42 sek. pareiškėjas, pastebėjęs sukčių inicijuotus bandymus atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją (kuriuos, kaip nurodo pareiškėjas, 3 kartus atmetė), bandė susisiekti su banku, tačiau po 1 min. 4 sek. pokalbis buvo nutrauktas, nes niekas neatsiliepė.

2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 10 min. 28 sek. pareiškėjas apie trečiųjų asmenų bandymą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją informavo policijos pareigūnus.

2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 12 min. 42 sek. pareiškėjas pakartotinai bandė susisiekti su banku dėl bandymų atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, tačiau po 2 min. 25 sek. laukimo susisiekti nepavyko.

2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 15 min. 50 sek. pareiškėjas susisiekė su banku ir pateikė prašymą blokuoti jo mokėjimo priemones. Gavęs pareiškėjo prašymą, banko darbuotojai 2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 30 min. 16 sek. užblokavo su sąskaita susietą kredito kortelę, kurią pareiškėjas buvo aktyvavęs 2021 m. liepos 13 d. 2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 31 min. 55 sek. buvo užblokuota pareiškėjui teikiama banko paslauga. 2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 35 min. 21 sek. užblokuota sąskaita tam, kad jokia mokėjimo priemone nebūtų galima inicijuoti mokėjimo operacijų. 2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 56 min 34 sek. ištrinta Paskyra Nr. 2.

2021 m. rugpjūčio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų kompensavimo.

2021 m. rugpjūčio 31 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktą prašymą, priėmė sprendimą, kad pareiškėjui jo patirtų nuostolių neatlygins, nes, banko nuomone, jie kilo dėl pareiškėjo didelio neatsargumo.

2021 m. rugpjūčio 31 – 2022 m. sausio 4 d. tarp pareiškėjo ir banko vyko susirašinėjimas dėl banko priimto sprendimo, tačiau bankas laikėsi pozicijos, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta dėl pareiškėjo didelio neatsargumo, todėl atsisakė pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius.

2021 m. vasario 23 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė grąžinti 1 443,60

Eur, tiek pinigų banko nurodymu pareiškėjas pervedė bankui tam, kad padengtų pagal kredito kortelės sutartį jam suteikto kredito limitu dalį, kuri buvo prarasta ginčijamos mokėjimo operacijos metu, ir priskaičiuotas palūkanas. Pareiškėjas šią sumą pervedė, nes siekė išvengti priskaičiuotų palūkanų.

2021 m. kovo 9 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbiami*) bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame atsisakė pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius. Pareiškėjas su tokiu banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo prarastas lėšas (1 440 Eur) bei sumokėtas palūkanas (3,60 Eur). Pareiškėjo teigimu, po ginčijamos mokėjimo operacijos nukentėjo ne pareiškėjas, o bankas, nes vartojimo kredito lėšos pareiškėjui nebuvo išmokėtos, t. y. jos buvo pervestos ne pareiškėjui, o trečiajam asmeniui. Taip pat pareiškėjas pažymi, kad prašymo išmokėti lėšas pareiškėjas neteikė ir nedavė sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, tai, pareiškėjo nuomone, savo raštuose patvirtina ir bankas. Pareiškėjas pabrėžia nedavęs sutikimo nei atlikti ginčijamos mokėjimo operacijos, nei sukurti Paskyros Nr. 2, t. y. pareiškėjas nurodo, kad nespaudė jam į mobilųjį telefoną atsiųstos aktyvios nuorodos, nesuvedė savo asmens ar prisijungimo prie banko sąskaitos duomenų. Pareiškėjas teigia, kad jam buvo siunčiami pranešimai dėl atliekamų mokėjimo operacijų, tačiau jis visada rinkdavosi parinktį „atšaukti“. Pareiškėjas nurodo ir tai, kad nespaudė į mobilųjį telefoną atsiųstoje trumpojoje žinutėje esančios nuorodos, o tik prisijungė prie asmeninės banko paskyros (naudodamasis kompiuteriu), norėdamas įsitikinti, ar nėra kokių nors oficialių banko pranešimų. Pareiškėjo nuomone, tai tik patvirtina, kad jis elgėsi itin apdairiai ir rūpestingai.

Pareiškėjas akcentuoja tai, kad jam turi būti atlyginta patirta žala, nes šioje situacijoje nebuvo nustatyta jo nesąžiningumo, tyčios ar didelio neatsargumo. Tai patvirtina faktas, jog jis kreipėsi į policijos pareigūnus. Pareiškėjas akcentuoja, kad jokių duomenų niekam neatskleidė, o 2021 m. rugpjūčio 28 d. 15 val. 54 min. iš tel. (*duomenys neskelbiami*) gavęs trumpąją žinutę, o vėliau daugybę pranešimų dėl mokėjimo operacijų patvirtinimo elgėsi apdairiai ir rūpestingai, t. y. į visus telefonu gautus pranešimus reagavo taip pat – rinkosi parinktį „atšaukti“, todėl pareiškėjas nesutinka, kad jis paspaudė nuorodą ir atskleidė savo duomenis. Pareiškėjas taip pat teigia, kad keletą kartų skambino bankui, tačiau skambutis buvo nutrauktas nesulaukus, kol atsilies banko darbuotojas. Dėl šios priežasties pareiškėjas nurodo, kad jo veiksmų niekaip negalima laikyti pasyviais, nerūpestingais ar aplaidžiais, o tai reiškia, kad tai neatitinka Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies sąlygų, todėl pareiškėjui neturėtų tekti visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai.

Pareiškėjo nuomone, nagrinėjamu atveju ne jis elgėsi nerūpestingai, o būtent bankas elgėsi nepakankamai rūpestingai, aktyviai, nes nesiėmė veiksmų užblokuoti pareiškėjo sąskaitą arba mokėjimo priemonę, nes visos aplinkybės bet kuriam protingam asmeniui turėjo sukelti pagrįstų įtirimų, kad šiuos veiksmus atlieka ne pareiškėjas. Pareiškėjas nurodo, kad būtent bankas neatsiliepė į pareiškėjo skambučius, todėl elgėsi netinkamai, be to, bankas nepateikia jokių įrodymų, o preziumuoja, kad būtent pareiškėjas paspaudė aktyvią interneto nuorodą ir suvedė asmens duomenis, nors to pareiškėjas nedarė.

Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui atkurti pareiškėją į iki ginčijamos mokėjimo operacijos buvusią padėtį ir gražinti pareiškėjui 1 440 Eur, tokią sumą banko nurodymu pareiškėjas pervedė kredito limitui padengti, siekdamas išvengti tolesnio palūkanų skaičiavimo, bei 3,60 Eur sumokėtų palūkanų.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjas savo reikalavimą grindžia tuo, kad ne jis yra laikytinas sąskaitoje esančių kredito limitu lėšų savininku, todėl nuostolius patyrė bankas. Banko teigimu, šalių pasirašyta kredito limitu sutartis reglamentuoja pareiškėjo, kaip mokėjimo paslaugų gavėjo ir kredito gavėjo, bei banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo ir kredito davėjo, tarpusavio santykius. Banko teigimu, pagal šalių sudarytą kredito limitu sutartį kredito limitas sąskaitai ir prašymas panaudoti šio kredito limitu lėšas nesant sąskaitoje nuosavų lėšų buvo pateiktas pareiškėjo vardu. Banko teigimu, ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjo vardu pateikti tretieji asmenys galėjo tik todėl, kad dėl pareiškėjo didelio neatsargumo pasisavino jo tapatybę, t. y. dėl pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys susikūrė pareiškėjo vardu naują tapatybės patvirtinimo priemonę – Paskyrą Nr. 2, naudodamiesi šia paskyra kredito limitu sutartyje numatyta tvarka tretieji asmenys pateikė mokėjimo nurodymą, bankas nurodymą tinkamai įvykdė – išmokėjo kredito limitu lėšas ir suteikė mokėjimo paslaugą. Bankas nurodo,

kad kredito limitu sutartyje nėra nustatyta, kad, norėdamas panaudoti kredito limitu lėšas, pareiškėjas turi pateikti atskirą prašymą ir tik tada gali disponuoti lėšomis. Atvirkščiai, pareiškėjas turi teisę paimti mokėjimo nurodymams sąskaitoje įvykdyti reikalingas lėšas be jokio atskiro formalaus prašymo, nuo to momento, kai bankas pagal kredito limitu sutartį leido pareiškėjui pasinaudoti kredito limitu lėšomis, pareiškėjas įgijo teisinę ir faktinę galimybę jomis disponuoti. Banko nuomone, tik dėl pareiškėjo kaltės jo vardu faktiškai buvo pasinaudota vartojimo kreditu tada, kai buvo pareiškėjo vardu duotas sutikimas įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją. Bankas nurodo, kad tuo pačiu metu atsirado pareiškėjo turtinė prievolė bankui gražinti panaudotą kredito limitą bei mokėti už jį palūkanas (ši piniginė prievolė sieja tik banką ir pareiškėją). Banko teigimu, su trečiaisiais asmenimis, pasinaudojusiais pareiškėjo dideliu neatsargumu, banko teisiniai santykiai nesieja.

Bankas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi taip pat pažymi, kad labiausiai tikėtina tai, kad pareiškėjui nuostoliai kilo būtent dėl jo paties didelio neatsargumo, kuris pasireiškė tuo, kad, gavęs iš nepažįstamų asmenų trumpąją žinutę, pareiškėjas perdavė tretiesiems asmenims informaciją apie savo asmens duomenis ir šie buvo panaudoti pareiškėjo vardu Paskyrai Nr. 2 sukurti. Banko teigimu, pareiškėjas neigia atskleidęs duomenis ir nurodė nespaudęs trumpojoje žinutėje atsiųstos nuorodos, tam patvirtinti pateikė naršymo istoriją, nors ji nėra tinkamas įrodymas. Banko teigimu, pareiškėjo pateikti duomenys nepatvirtina, kad tos naršymo ekrano vaizdo kopijos yra padarytos prieš tai nepakeitus įrenginio naršyklės duomenų. Taip pat bankas nurodo, kad nors trumpojoje žinutėje ir yra nurodyta aktyvi nuoroda, tačiau nėra aišku, ar paspaudus ją turėjo atsidaryti tokio paties pavadinimo interneto puslapis. Banko teigimu, aktyvios nuorodos gali būti užvadintos įvairiai, tačiau tai nereiškia, kad paspaudus nuorodą atsidarys interneto svetainė su tokia pačia nuoroda. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad aplinkybės, susijusios su trumpoios žinutės siuntėjo nežinomu numeriu, šalies kodu, pranešimo turiniu ir tekstu nelietuviškais rašmenimis, nesuteikė pagrindo pareiškėjui manyti, kad jis pranešimą gavo iš banko ar kito patikimo šaltinio. Bankas teigia neturintis galimybės atlikti pareiškėjo naudotų įrenginių ekspertizės, tačiau banko turimų duomenų visuma leidžia tvirtinti, kad pareiškėjas naudotojo ID numerį bei savo asmens kodą pirmiausiai suvedė į gautoje nuorodoje atsivėrusį interneto puslapį, iš kurio tretieji asmenys gautus duomenis panaudojo Paskyrai Nr. 2 sukurti.

Banko teigimu, pareiškėjo didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad, prieš duodamas sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2, pareiškėjas skyrė nepakankamai dėmesio susipažinti su telefono ekrane „Smart-ID“ programėlėje jam rodoma informacija apie veiksmą, kuriam duoda sutikimą, todėl suvedė tik jam vienam žinomus Paskyros Nr. 1 slaptažodžius. Bankas tvirtina, kad, prieš duodant sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2, pareiškėjui jo turimo įrenginio „Smart-ID“ programėlės ekrane buvo rodomas tekstas, informuojantis, kam duodamas sutikimas: „Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad Jūsų operacijos informacija yra teisinga: „Applying for new Smart-ID account.“ Banko teigimu, pareiškėjas suvedė tik jam vienam žinomą Paskyrą Nr. 1 taikomą PIN2 slaptažodį ir taip sutiko, kad būtų sukurta nauja Paskyra Nr. 2. Dėl tokių pareiškėjo veiksmų, banko nuomone, tretieji asmenys gavo galimybę pasisavinti pareiškėjo tapatybę, naudojantis pareiškėjo vardu sukurta Paskyra Nr. 2 prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, kol pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką dėl jo vardu išduotų mokėjimo priemonių blokavimo.

Bankas informavo, kad pareiškėjas pats inicijavo prisijungimą 15 val. 57 min. 25 sek. naudodamasis Paskyra Nr. 1, o 15 val. 57 min. 30 sek. prisijungė prie interneto banko. Pagal banko turimą informaciją, jis dar kartą iš to paties įrenginio, kurio IP adresas, slapuko ir naršyklės duomenys sutampa, 15 val. 59 min 8 sek. prisijungė prie banko išmaniosios programėlės naudodamasis Paskyra Nr. 1, ir matė veiksmo aprašymo tekstą „Jūs jungiatės prie Swedbank programėlės“. Bankas nurodo, kad trečią kartą Paskyros Nr. 1 PIN1 buvo suvestas po minutės, t. y. 16 val. 1 min. 17 sek., ir taip naudojantis Paskyra Nr. 1 buvo patvirtintas sutikimas atlikti veiksmą „You are logging to Swedbank app“. Šiuo atveju prisijungimą inicijavo tretieji asmenys, tačiau pareiškėjas spėjo paspausti savo Paskyroje Nr. 1 PIN1 kodą, nes prašymai siunčiami į visus įrenginius, kuriuose pareiškėjo vardu įdiegtos „Smart-ID“ paskyros. Taigi, banko teigimu, pareiškėjas galimai neteisingai prisimena faktines aplinkybes, nes jo nurodoma informacija neatitinka banko sistemų išrašų. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas pateikė netinkamą informaciją apie tai, kiek kartų spaudė mygtukus „Patvirtinti“ ir „Atmesti“. Pareiškėjas tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nurodė, kad 3 kartus atmetė trečiųjų asmenų bandymą atlikti mokėjimo operacijas, tačiau iš banko turimų duomenų matyti, kad tai buvo padaryta net 9 kartus.

Bankas akcentuoja ir tai, kad pareiškėjas nepagrįstai remiasi savo mobiliojo ryšio operatoriaus pateikta pokalbių telefonu išsklotine, nes iš banko pateiktų telefoninių pokalbių įrašų matyti, kad pareiškėjui su banku pavyko susisiekti tik 16 val. 14 min. 56 sek., t. y. jau po to, kai ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta. Bankas nurodo, kad pareiškėjo pateikti paaiškinimai, kodėl jam nepavyko 16 val. 07 min. 42 sek. užblokuoti mokėjimo priemonės, nepagrindžia teiginio, kad bankas netinkamai įgyvendino Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalies 3 punkte nustatytą pareigą dėl priemonių, kuriomis naudodamasis pareiškėjas galėtų pateikti pranešimą ir dėl to bankui kyla pareiga atlyginti pareiškėjo dėl didelio neatsargumo patirtus nuostolius. Be to, nuo telefoninio pokalbio pradžios, t. y. kai klientas sujungiamas su konsultantu, bankas turi teisę pirmiausia skirti proporcingai laiko ir teirautis duomenų, kurie būtini prašymui įvykdyti. Dėl šios priežasties turi būti vertinamas tik pareiškėjo prašymo užblokuoti mokėjimo priemonę įvykdymo laikas, atsižvelgiant į tai, kiek laiko pagal esamas individualias aplinkybes reikėjo tokiam prašymui tinkamai įvykti. Bankas nurodo, kad iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pradėjo pokalbį su banko konsultantu po ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, kai jau nebuvo jokių galimybių atšaukti ginčijamos mokėjimo operacijos.

Bankas nurodo, kad, vadovaujantis pareiškėjo su banku sudaryta elektroninių paslaugų teikimo sutartimi, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios yra neatskiriama su banku sudarytų sutarčių dalis, 7.4.6 papunkčiu bei Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir 39 straipsnio 3 dalies nuostatomis, būtent mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, įskaitant pareigos imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti mokėjimo priemonių saugumo duomenys. Taigi, banko teigimu, visos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys buvo labai neatsargus, todėl visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos patirti nuostoliai turėtų tekti pareiškėjui.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsakyti pareiškėjui gražinti 1 440 Eur už jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktą ginčijamą mokėjimo operaciją bei 3,60 Eur už sumokėtas palūkanas pagrįstumo.

Pareiškėjas teigia nesutinkantis su banko priimtu sprendimu, nes nagrinėjamu atveju nukentėjo pats bankas, o ne pareiškėjas, nes iš kredito limitu sąskaitos lėšos buvo pervestos tretiesiems asmenims, o ne pareiškėjui, t. y. pareiškėjas nedavė sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, todėl lėšos pareiškėjui nebuvo išmokėtos. Taip pat pareiškėjas nurodo, kad jo veiksmų negalima laikyti pasyviais, nerūpestingais ar aplaidžiais, o tai reiškia, kad pareiškėjo elgesys neatitinka Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies sąlygų, todėl pareiškėjui neturėtų tekti visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai. Nesutikdamas su pareiškėjo argumentais, bankas nurodo, kad pareiškėjo elgesys buvo labai neatsargus, t. y. pareiškėjas visiškai nesigilino, kam duoda sutikimą, ir tokiais savo veiksmais sudarė galimybes tretiesiems asmenims savo įrenginyje sukurti Paskyrą Nr. 2 ir taip pasisavinti pareiškėjo tapatybę bei atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties, banko nuomone, visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos patirti nuostoliai turėtų tekti pareiškėjui.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas.

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.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad nei pareiškėjas, nei bankas neginčija fakto, kad ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota, dėl to ginčo tarp šalių nėra. Dėl šios

priežasties toliau sprendime nebus plačiau analizuojamas ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo klausimas, o ginčijama mokėjimo operacija nagrinėjamo ginčo atveju laikytina neautorizuota. Toliau sprendime bus nagrinėjamas tik ginčas dėl pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstą priežastį įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas. Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis). Tokios pat nuostatos yra įtvirtintos ir banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos), kurių 7.4.6 papunktyje nustatyta, kad „Klientui (Mokėtojui) tenka visi dėl neautorizuotų Mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei Klientas juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių Sąlygų 7.1.1–7.1.2 punktuose nustatytų pareigų.“

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje nustatyta, 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 nesažiningai 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.

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (šiuo atveju bankas) gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesažiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Nagrinėjant ginčą buvo nustatyta, kad 2021 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjas iš telefono numerio (*duomenys neskelbiami*) į savo mobilųjį telefoną gavo trumpąją žinutę, kurioje buvo nurodyta: „SwedBank: Sekmingai suporavote NAUJA IRENGINI 2021-08-28, 15:55. Jei tai ne jus, eikite į: HK28367.info.“ Kai trumpoji žinutė pareiškėjo buvo gauta, 2021 m. rugpjūčio 28 d. 15 val. 57 min. 00 sek. pareiškėjui buvo išsiųstas ir jo turimame įrenginio ekrane esančioje „Smart-ID“ programėlėje turėjo pasirodyti tekstas, kad pareiškėjas turi duoti sutikimą sukurti naują „Smart-ID“ paskyrą: „Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad Jūsų operacijos informacija yra teisinga: „Applying for new Smart-ID account“ ir rodomas pasirinkimas „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“.“ Pagal Paskyros Nr. 2 sukūrimo aplinkybes, pareiškėjas turėjo pasirinkti parinktį „Patvirtinti“, suvesti tik jam vienam žinomą Paskyrai Nr. 1 taikomą PIN2 slaptažodį ir taip įgalino trečiuosius asmenis sukurti „Smart-ID“ paskyrą kitame įrenginyje, kontroliuojamame trečiųjų asmenų, vėliau jų valiniais veiksmais pareiškėjo vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net 10 kartų buvo inicijuotos mokėjimo operacijos, iš kurių 9 kartus jos buvo atmestos pareiškėjo. Tik 2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 09 min. 12 sek. ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta ir lėšos pervestos į mokėjimo nurodyme pateiktą gavėjo sąskaitą.

Kaip minėta, pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamą mokėjimo operaciją. Bankas teigia, kad 2021 m. rugpjūčio 28 d. ginčijamą mokėjimo operaciją galėjo inicijuoti ir patvirtinti

ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, kurie neteisėtai pasisavino pareiškėjo duomenis, būtinus prisijungti prie interneto banko sistemos, juos panaudojo Paskyrai Nr. 2 sukurti trečiųjų asmenų kontroliuojamame įrenginyje ir tą pačią dieną, naudodami Paskyrą Nr. 2, inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją. Taigi, įvertinus pareiškėjo ir banko pateiktą informaciją apie trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus, dėl kurių iš pareiškėjo sąskaitos banke, nesant pareiškėjo valios, buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, galima teigti, kad buvo neteisėtai pasisavinti pareiškėjo tretiesiems asmenims atskleisti duomenys ir sukurta Paskyra Nr. 2.

Bankas nesutinka kompensuoti pareiškėjo nuostolių, susijusių su ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu, nes mano, kad buvo nustatytos sąlygos vertinti pareiškėjo elgesį kaip labai neatsargų.

Siekiant įvertinti, ar nagrinėjamo ginčo byloje pareiškėjo atžvilgiu galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, prarandant mokėjimo priemonę ir (arba) jos personalizuotus saugos duomenis, gali būti vertinamas kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi nuostoliai, susiję su ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Pažymėtina, kad šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra, todėl darytina išvada, kad galimo sukčiavimo požymių (nesąžiningumo ir (arba) tyčios) pareiškėjo veiksmuose nėra. Vadinasi, siekiant įvertinti, kam (pareiškėjui ar bankui) tenka dėl ginčijamos mokėjimo operacijos, kuri, Lietuvos banko vertinimu, laikytina neautorizuota, atsiradę nuostoliai, būtina įvertinti, ar pareiškėjo veiksmuose galėjo būti didelio neatsargumo požymių.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktą).“

Kaip minėta pirmiau, bankas nurodo, kad, jo vertinimu, pareiškėjas, tikėtina, turėjo atidaryti pareiškėjui trumpojoje žinutėje atsiųstą nuorodą ir taip atskleisti tretiesiems asmenims tiek interneto banko atpažinimo kodą, tiek savo asmens kodą¹. Tačiau, banko teigimu, pareiškėjo itin neatsargus elgesys pasireiškė tuo, kad „Smart-ID“ programėlėje buvo suvestas Paskyros Nr. 1 PIN2 slaptažodis, tai lėmė tolimesnes pasekmes – pareiškėjo vardu kitame mobilijame įrenginyje buvo sukurta Paskyra Nr. 2 (kaip pareiškėjo tapatybės patvirtinimo priemonė) ir tretieji asmenys galėjo prisijungti prie pareiškėjo interneto banko sąskaitos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Taip pat bankas nurodo, kad pareiškėjo didelį neatsargumą patvirtina ir tai, kad, dar nebaigus kurti Paskyros Nr. 2 (užbaigta kurti buvo 15 val. 59 min. 01 sek.), pareiškėjui į jo bankui nurodytą telefono numerį 15 val. 57 min. 00 sek. buvo išsiųsta trumpoji žinutė: „*New Smart-ID account has been created. If it was not done by you – please call us immediately to 1884 or +370 5 268 4444!*“ Banko teigimu, šiuo atveju pareiškėjas, gavęs tokią žinutę, turėjo nedelsdamas informuoti banką apie galimai trečiųjų asmenų atliekamais neteisėtus veiksmus, t. y. apie tai, kad kažkas bando sukurti naują „Smart-ID“ paskyrą, tačiau pareiškėjas nesureagavo į gautą trumpąją žinutę ir banko neinformavo apie tai, kad tretieji asmenys sukūrė Paskyrą Nr. 2, taigi, neužkirto kelio trečiųjų asmenų galimybei pasinaudojant pareiškėjo tapatybe atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjas į banką kreipėsi tik tada, kai tretieji asmenys jau bandė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją. Taigi, banko vertinimu, pareiškėjas nesilaikė elementarių saugumo reikalavimų ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje aptartų mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų – naudojosi mokėjimo priemone nesilaikydamas mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų.

Lietuvos bankas neturi pakankamai patikimų įrodymų, galinčių patvirtinti arba paneigti

¹ Pažymėtina, kad kuriant naują „Smart-ID“ paskyrą reikia žinoti ir panaudoti prisijungimo prie interneto banko duomenis, t. y. atpažinimo kodą ir asmens kodą.

banko teiginius dėl interneto banko atpažinimo kodo arba pareiškėjo asmens kodo atskleidimo tretiesiems asmenims, o tokių aplinkybių kreipimesi Lietuvos bankui nepatvirtina ir pats pareiškėjas. Pareiškėjas tiek bankui, tiek ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad tretieji asmenys iš telefono numerio (*duomenys neskelbiami*) 2021 m. rugpjūčio 28 d. 15 val. 54 min. pareiškėjui atsiuntė trumpąją žinutę, kurioje buvo nurodyta: „SwedBank: Sekmingai suporavote NAUJA IRENGINI 2021-08-28, 15:55. Jei tai ne jus, eikite į: HK28367.info.“ Tačiau pareiškėjas tvirtina, kad trumpojoje žinutėje pateiktos nuorodos nespaudė ir tretiesiems asmenims jokių duomenų nepateikė. Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti tai, kad be pareiškėjo interneto banko naudotojo ID ir asmens kodų nėra galimybės sukurti naujos „Smart-ID“ paskyros, todėl nagrinėjamu atveju labiausiai tikėtina, kad pats pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė visus duomenis, kurie buvo reikalingi sukurti Paskyrą Nr. 2. Be to, iš pateiktų įrodymų matyti, kad pareiškėjas savo iniciatyva, neatsižvelgdamas į jo mobiliajame įrenginyje „Smart-ID“ programėlėje pateikiamą informaciją, kurioje turėjo būti aiškiai nurodyta, kad yra duodamas sutikimas sukurti Paskyrą Nr. 2, suvedė Paskyros Nr. 1 PIN2 slaptažodį ir taip davė sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2, o tai, kaip vėliau paaiškėjo, įgalino trečiuosius asmenis sukurti pareiškėjo vardu naują „Smart-ID“ paskyrą būtent trečiųjų asmenų kontroliuojamame galiniame įrenginyje ir iš ten pareiškėjo vardu inicijuoti bei patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją trečiųjų asmenų naudai.

Siekdamas pagrįsti, kad nespaudė trumpojoje žinutėje trečiųjų asmenų pateiktos nuorodos, pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė interneto tinklalapių nuotraukas, kuriose matoma pareiškėjo mobiliojo telefono aparato naršymo istorija. Vertinant šiuos pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktus duomenis, svarbu tai, kad nagrinėjamu atveju nėra galimybės nustatyti, ar pareiškėjui trečiųjų asmenų trumpojoje žinutėje atsiųstas tekstas su aktyvia nuoroda atitinka konkrečią internetinę nuorodą, į kurią galėjo būti nukreiptas pareiškėjas, t. y. iš pateiktų duomenų nėra galimybės patikrinti, ar trumpojoje žinutėje pateikta nuoroda sutampa su internetine nuoroda, į kurią pareiškėjas galėjo būti nukreiptas ją paspaudus. Dėl šios priežasties negalima daryti išvados, kad pareiškėjo pateikti duomenys patvirtina, jog pareiškėjas, naudodamasis savo mobiliuoju įrenginiu, nespaudė trumpojoje žinutėje pateiktos nuorodos. Tačiau, kaip ir buvo konstatuota pirmiau, įvertinus bylos duomenis ir įvykio aplinkybes labiausiai tikėtina, kad pareiškėjas turėjo paspausti trečiųjų asmenų atsiųstoje trumpojoje žinutėje pateiktą nuorodą.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Sąlygų 7.1.1.1 papunktyje yra nustatyta, kad „klientas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, privalo naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose.“ Šalių sudarytos Elektroninių paslaugų teikimo sutarties 7.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad „siekiant užtikrinti elektroninių kanalų saugumą ir tai, kad operacijų sąskaitoje negalėtų atlikti kliento neįgalioti asmenys, tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik naudotojui, kuris privalo rūpestingai jas saugoti. Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės perduoti tretiesiems asmenims identifikavimo kodų nustatymo priemonių, leisti jiems sužinoti konkrečius identifikavimo kodus, nuolatinį slaptažodį ir / arba identifikavimo kodų generatoriaus slaptažodį arba minėtomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis ir / arba identifikavimo kodų nustatymo priemonėmis leisti kitaip susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant klientą, kliento ir banko darbuotojus.“ Taip pat Elektroninių paslaugų teikimo sutarties 7.2 papunktyje yra nustatyta, kad iškilus grėsmei, kad tapatybės patvirtinimo priemonės gali sužinoti tretieji asmenys, arba jeigu jos tapo žinomos tretiesiems asmenims ar atsiradus kitoms priežastims, dėl kurių elektroniniais kanalais naudotojo vardu gali pasinaudoti arba jau pasinaudojo tretieji asmenys, naudotojas privalo nedelsdamas pateikti bankui prašymą blokuoti naudotojui suteiktą naudotojo ID ir (arba) pakeisti tapatybės nustatymo priemones.

Vertinant pareiškėjo elgesį, atsižvelgtina ir į tai, kad pareiškėjui 15 val. 57 min. 00 sek. į jo bankui nurodytą mobilųjį telefoną (kuris sutampa su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytu telefono numeriu) buvo išsiųsta trumpoji žinutė, kurioje buvo nurodyta, jog buvo sukurta nauja „Smart-ID“ paskyra. Taip pat trumpojoje žinutėje buvo įspėjimas, kad jeigu ne pareiškėjas atlieka šiuos veiksmus, jis turi nedelsdamas susisiekti su banku nurodytais telefono numeriais. Tačiau pareiškėjas iš karto gavęs trumpąją žinutę nesusisiekė ir nebandė susisiekti su banku (susisiekti bandė ir tai padarė tik tada, kai ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota, o vėliau ir įvykdyta), todėl nebuvo sustabdytas Paskyros Nr. 2 kūrimas trečiųjų

asmenų įrenginyje ir 15 val. 59 min. 01 sek. Paskyra Nr. 2 buvo sukurta. Lietuvos banko vertinimu, tai, kad pareiškėjas turėjo galimybę pastebėti jam siųstą įspėjamąją trumpąją žinutę, patvirtina ir aplinkybės, jog pareiškėjui minėta trumpoji žinutė buvo išsiųsta 15 val. 57 min. 00 sek, o iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad jis dar 15 val. 57 min. 30 sek., t. y. po pusės minutės, naudodamasis „Smart-ID“, dar jungėsi prie interneto banko, o tai reiškia, kad būtent tuo metu pareiškėjas naudojosi savo mobiliuoju telefonu ir turėjo matyti gaunamus pranešimus.

Papildomai svarbu įvertinti ir tai, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bankas, rūpindamasis klientų saugumu, informavo savo klientus, tarp jų ir pareiškėją, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos. Bankas pateikė duomenis, kad ir 2021 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjui jungiantis prie interneto banko paskyros buvo rodomas pranešimas, raginantis pareiškėją būti budrų ir niekam neatskleisti duomenų, nespausti jokių nuorodų ir pan. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad tokią informaciją 2021 m. liepos 15 d. akcentavo ir pareiškėjui jungiantis prie mobiliosios interneto banko programėlės, o pareiškėjas turėjo susipažinti su šia informacija, nes privalėdavo paspausti „OK“. Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad informuotų pareiškėją apie galimą trečiųjų asmenų siekį sužinoti asmeninius duomenis ir pasisavinti pareiškėjo lėšas.

Lietuvos banko vertinimu, visos pirmiau aptartos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėjimo paslaugų vartotojui, nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonės naudojimu, nebuvo tiek atidus ir rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, nes atliko veiksmus, kurie galiausiai lėmė tai, kad buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija ir iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo nurašyta 1440 Eur suma: 1) labiausiai tikėtina, kad pareiškėjas tam, kad tretieji asmenys galėtų pradėti inicijuoti Paskyros Nr. 2 sukūrimą, paspaudė nuorodą ir tretiesiems asmenims atskleidė asmens ir prisijungimo prie banko sąskaitos duomenis; 2) „Smart-ID“ programėlėje, tikėtina, aiškiai matydamas informaciją, kad tvirtina naujai kuriamą „Smart-ID“ paskyrą, paspaudė mygtuką „Patvirtinti“ ir taip patvirtino, kad sutinka, kad būtų sukurta Paskyra Nr. 2; 3) suvedė tik jam žinomus „Smart-ID“ Paskyros Nr. 1 PIN2 duomenis, todėl buvo sukurta Paskyra Nr. 2; 4) nors gavo trumpąją žinutę, kuria buvo įspėtas, kad sukurta Paskyra Nr. 2, ir informuotas, kad turi kreiptis nurodytais telefono numeriais, jeigu šio veiksmo nenorėjo atlikti, iš karto gavęs žinutę nesiėmė reikiamų veiksmų, t. y. trumpojoje žinutėje nurodytais kontaktais nepaskambino ir nebandė paskambinti bankui ir neinformavo, kad tretieji asmenys sukūrė Paskyrą Nr. 2, nors pareiškėjas to nenorėjo (bankui skambino po to, kai ginčijama mokėjimo operacija jau buvo inicijuota). Taip pat, kaip minėta, pareiškėjui bankas keletą kartų teikė informaciją ir įspėjimus dėl galimų trečiųjų asmenų bandymų pasisavinti banko sąskaitoje esančias lėšas, tačiau pareiškėjas neatsižvelgė į pateiktą informaciją ir suteikė tretiesiems asmenims galimybę pasisavinti jo banko sąskaitoje esančias lėšas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad šiuo konkrečiu atveju visi nurodyti pareiškėjo veiksmai ir neveikimas gali būti vertinami kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, todėl visi nuostoliai, susiję su ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, todėl, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo

Pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti nuostolius, galėjusius, pareiškėjo teigimu, atsirasti dėl banko veiksmų, t. y. neužtikrinus tinkamo ir sklandaus banko darbuotojų darbo, t. y. neatsiliepus į pareiškėjo skambučius, 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 (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK

6.246–6.249 straipsniai)². Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę³.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, matyti, kad nei pareiškėjui kreipusis į banką, nei ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu nebuvo pateikta duomenų, jog 2021 m. rugpjūčio 28 d. ar anksčiau buvo užfiksuoti tam tikri banko veiksmai, kurie galėjo turėti įtakos ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti ir įvykdyti. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas nurodo ir pateikia objektyvius duomenis, kurie patvirtina, kad jis 2021 m. rugpjūčio 28 d. 16 val. 07 min. 42 sek. skambino bankui, tačiau po 1 min. 4 sek. susisiekti nepavyko, todėl skambutis buvo nutrauktas. Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad dėl to, jog pareiškėjui nepavyko susisiekti su banku, lėšos galėjo būti pervestos tretiesiems asmenims ir pareiškėjas dėl to patyrė žalą.

Vertinant pareiškėjo pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad bankui, kaip savo srities profesionalui, yra taikomi aukščiausi aptarnavimo kokybės standartai. Trečiųjų asmenų vykdomų sofistikuotų sukčiavimų atakų metu yra svarbus laikas, kai vis dar gali būti galimybė užkirsti kelią mokėjimo operacijai atlikti ir nuostoliams atsirasti. Siekdamas pagrįsti savo priimtą sprendimą, bankas pateikė paaiškinimus, kuriuose nurodė, jog nuo 2021 m. rugpjūčio 20 d. į banką skambinantiesiems klientams leidžiamo automatinio įrašo tekstas buvo pakeistas, nes buvo įdiegtas papildomas klaviatūros ženklas, kurį reikia rinktis tuomet, kai klientas pageidauja blokuoti jam teikiamas paslaugas ir (arba) pranešti apie patirtus sukčiavimo veiksmus. Tokiu atveju skambinantis asmuo ne eilės tvarka kaip įmanoma greičiau yra sujungiamas su konsultantu. Bankas nurodė, kad tik išklausus automatinio įrašo pradžią pasiūloma pasirinkti pageidaujamas gauti banko teikiamas paslaugas spaudžiant atitinkamą klaviatūros ženklą, nuo sujungimo ir automatinio įrašo pabaigos praeina vidutiniškai iki 1 minutės, jeigu asmuo sklandžiai ir greitai renkasi tinkamus klaviatūros ženklus, tik tada prasideda laukimo laikotarpis, kol skambinantysis sujungiamas su konsultantu. Banko teigimu, pokalbis banko telefonais pradedamas įrašyti nuo to momento, kai baigiasi informacinio pobūdžio automatinis įrašas. Taip pat bankas paaiškino, kad skambinantysis savo mobiliojo telefono operatoriui už paslaugas moka nuo pirmos sekundės, kai sujungiamas su banko telefono abonentu, todėl telefoninių paslaugų teikėjo pateikta informacija apie pokalbio trukmę skirsis nuo banko turimos informacijos. Be to, jeigu skambinantysis nebaigia išklausti automatinio įrašo ir (arba) baigia pokalbį anksčiau, nei sujungiamas su konsultantu, tokios informacijos apie skambučius bankas neturės, nes jie neįrašomi ir informacijos apie juos neturi teisinio pagrindo tvarkyti.

Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalies 3 punkte yra nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjo, išduodančio mokėjimo priemonę, pareiga užtikrinti, kad visada būtų prieinamos priemonės, kuriomis naudodamasis mokėjimo paslaugų vartotojas galėtų pateikti šio įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą ar pareikalauti, kad mokėjimo priemonės blokavimas būtų panaikintas, kai nebelieka blokavimo priežasčių. Mokėjimo paslaugų vartotojo prašymu mokėjimo paslaugų teikėjas turi suteikti mokėjimo paslaugų vartotojui priemones, kuriomis per 18 mėnesių nuo pranešimo pateikimo dienos jis gali įrodyti, kad yra pateikęs tokį pranešimą. Tos pačios dalies 5 punkte yra numatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjo, išduodančio mokėjimo priemonę, pareiga užkirsti kelią naudotis mokėjimo priemone, kai mokėjimo paslaugų vartotojas pateikė pranešimą šio įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta tvarka. Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte yra reglamentuota, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą, sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui.

Vertinant banko veiksmų teisėtumą ir pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei teisės aktai, nei šalių sudarytos kredito limito sutarties nuostatos nenumato bankui termino, per kurį banko darbuotojai privalo suteikti konsultaciją apie mokėjimo priemonių blokavimą savo klientams. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad nors ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

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

ir lėšos mokėjimo nurodyme nurodytam lėšų gavėjui buvo išsiųstos 16 val. 09 min. 27 sek., tačiau pareiškėjas bankui pirmą kartą dėl trečiųjų asmenų atliekamų veiksmų skambino 16 val. 07 min. 42 sek. Iš pareiškėjo pateiktos telefoninių pokalbių išklotinės matyti, kad pokalbis trukto 1 min. 4 sek., tačiau pokalbis nutrūko, nes, kaip nurodo pareiškėjas, niekas iš banko darbuotojų neatsiliepė. Atsižvelgiant į šiuos duomenis bei remiantis banko pateiktais paaiškinimais, atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas skambučio metu turėjo išklausti automatinį įrašą ir pasirinkti atitinkamą temą, dėl kurios skambino. Iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad vien tokie veiksmai galėjo užtrukti apie 1 min., nors šiuo atveju pokalbis buvo nutrauktas po 1 min. 4 sek. dėl to, kad banko konsultantas neatsiliepė. Taigi, šiuo atveju galima daryti išvadą, kad pareiškėjas pokalbį nutraukė praėjus labai trumpam laiko tarpui (kelioms sekundėms) po to, kai baigėsi automatinis įrašas ir pareiškėjas nebuvo sujungtas su banko konsultantu. Atsižvelgiant į šiuos duomenis vis dėlto galima daryti išvadą, kad tai, jog pareiškėjas per keletą sekundžių nebuvo sujungtas su konsultantu, nepatvirtina, kad bankas atliko tam tikrus veiksmus, dėl kurių galėjo kilti nuostoliai. Be to, iš pareiškėjo pateiktos telefoninių pokalbių išklotinės matyti, kad vėlesni pareiškėjo skambučiai, kurie buvo atlikti 16 val. 12 min. ir 16 val. 15 min. ir kuriais buvo blokuotos pareiškėjo mokėjimo priemonės, „Smart-ID“ paskyra, interneto banko paslauga ir pan., jau nebeturėjo įtakos ginčijamai mokėjimo operacijai atšaukti, nes, kaip buvo minėta pirmiau, mokėjimo operacija buvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas 16 val. 09 min. 27 sek. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į susiklosčiusias aplinkybes, galima daryti išvadą, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, kad bankas nebuvo pakankamai rūpestingas, atidus ir sąžiningas, nesilaikė teisės aktų reikalavimų, neužtikrino savo sistemų tinkamo veikimo arba darbuotojų tinkamo darbo ir dėl tokių veiksmų tretieji asmenys galėjo pasisavinti lėšas ir pareiškėjas patyrė nuostolių.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti⁴. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo⁵. 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 nepasisakyti⁶. Vadinas, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų, kaip būtinosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (žala, kaltė, priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos, o pareiškėjo pateikti argumentai, kad dėl banko neveikimo jis patyrė nuostolių, atmestini kaip nepagrįsti.

Dėl lėšų sąskaitoje nuosavybės teisės

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentuoja tai, kad jam sąskaitoje buvusios kredito limitu lėšos nebuvo išmokėtos, todėl ne jis patyrė žalą, o bankas. Pareiškėjas nurodo, kad prašymo išmokėti lėšas jis neteikė ir nedavė sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, todėl nuosavybės teise lėšos priklausė bankui, o nuostolius turėjo patirti ne pareiškėjas, o bankas. Nesutikdamas su tokiais pareiškėjo argumentais bankas nurodo, kad nuo to momento, kai bankas pagal kredito limitu sutartį leido pareiškėjui pasinaudoti kredito limitu lėšomis, pareiškėjas įgijo teisinę ir faktinę galimybę jomis disponuoti savo nuožiūra. Banko teigimu, tokia galimybė pareiškėjui buvo suteikta nuo to momento, kai jis pasirašė kredito limitu sutartį.

CK 6.881 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad kreditavimo sutartimi bankas ar kita kredito įstaiga (kreditorius) įsipareigoja suteikti kredito gavėjui sutartyje nustatyto dydžio ir nustatytais sąlygomis pinigines lėšas (kreditą), o kredito gavėjas įsipareigoja gautą sumą gražinti kreditoriui ir mokėti palūkanas.

Vartojimo kredito sutarties vykdymą reglamentuoja Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (toliau – VKĮ). Šis įstatymas reguliuoja, be kita ko, vartojimo kreditų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, vartojimo kredito davėjų pareigas bei atsakomybę teikiant vartojimo kreditus ir tikrinant vartojimo kredito gavėjų kreditingumą,

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

vartojimo kredito gavėjų teisę gražinti vartojimo kreditą anksčiau nustatyto termino ir pan.

VKĮ 2 straipsnio 22 dalyje įtvirtinta, kad vartojimo kredito sutartis – sutartis, pagal kurią vartojimo kredito davėjas arba paskolos davėjas *suteikia arba įsipareigoja suteikti vartojimo kredito gavėjui vartojimo kreditą* atidėto mokėjimo, paskolos forma arba kitu panašiu finansiniu būdu, išskyrus sutartis dėl nuolatinio tos pačios rūšies paslaugų teikimo ar tos pačios rūšies prekių tiekimo, kai vartojimo kredito gavėjas už teikiamas paslaugas ar tiekiamas prekes moka dalimis jų teikimo ar tiekimo metu. Svarbu yra tai, kad sutartis, pagal kurią vartojimo kredito gavėjui yra suteikiama galimybė naudotis joje nustatyto vartojimo kredito limitu, yra laikoma vartojimo kredito sutartimi, kurios sudarymui ir vykdymui taikomi VKĮ reikalavimai.

Kredito limitu sutarties 2.1 papunktyje yra nustatyta, kad kredito limitu sutartis reglamentuoja „Banko ir Kredito gavėjo santykius, atsiradusius remiantis Sutartimi Bankui atidarant Kredito gavėjui Kredito limitu sąskaitą ir suteikiant Sutartyje numatyto dydžio Kredito limitą. Šia Sutartimi suteikiamas Kredito limitas yra kreditas, kurio rūšis yra vartojimo kreditas. Sutartis taip pat reglamentuoja Banko ir Kredito gavėjo santykius, atsirandančius atliekant Operacijas Kredito limitu sąskaitoje bei santykius, atsirandančius Bankui suteikiant Kredito gavėjui kreditą ir Kredito gavėjui jį gražinant.“ Kredito limitu sutarties 10.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad „Bankas įsipareigoja nuo Sutarties pasirašymo dienos leisti Kredito gavėjui pradėti naudotis Kredito limitu lėšomis. Kredito limitu lėšomis Kredito gavėjas gali naudotis tik Kredito limitu terminu, išskyrus Sutartyje numatytus atvejus, kai Bankas iš Kredito limitu suteikia kreditą Kredito gavėjo pagal Sutartį mokėtinoms palūkanoms sumokėti.“ Taip pat kredito limitu sutarties 5.2. papunktyje yra numatyti būdai, kaip pareiškėjas turi galimybę naudotis jam suteiktu vartojimo kreditu, t. y. „nurodymas atlikti Operaciją Kredito limitu sąskaitoje turi būti pateikiamas raštu, Kortele arba, jei Kredito gavėjas su Banku yra sudaręs atitinkamą sutartį, elektroniniu ar kitu Bankui priimtiniu būdu.“

Sudarant kredito limitu sutartį, pareiškėjui pateiktos Standartinės informacijos apie vartojimo kreditą 2 punkte taip pat yra nurodytos lėšų išmokėjimo sąlygos (koku būdu ir kada pareiškėjui bus išmokėtas vartojimo kreditas). Šiame punkte pažymima, kad „nuo kredito kortelės sutarties pasirašymo dienos leidžiama naudotis kredito limitu lėšomis“.

Sistemiškai ir lingvistiškai vertinant vartojimo kreditų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas ir šalių pasirašytos kredito limitu sutarties nuostatas, svarbu tai, kad šalys aiškiai ir nedviprasmiškai susitarė, jog pareiškėjui vartojimo kreditas yra suteiktas ir jis kredito limitu sąskaitoje esančiomis lėšomis gali disponuoti nuo kredito limitu sutarties pasirašymo dienos. Pareiškėjui buvo suteikta galimybė disponuoti jam suteiktu vartojimo kreditu pateikiant prašymą raštu, naudojantis jam išduota ir aktyvuota kredito kortele arba, jeigu pareiškėjas yra sudaręs atitinkamą sutartį, elektroniniu ar kitu bankui priimtiniu būdu. Tai patvirtina ir Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2015 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. 241-69 patvirtintų Vartojimo kredito teikimo gairių (Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos direktoriaus 2020 m. gruodžio 14 d. sprendimo Nr. V 2020/(34.3.E-3400)-419-32 redakcija) 28.3 papunktis, kuriame nurodyta, kad lėšų pagal sudarytą vartojimo kredito sutartį išmokėjimo vartojimo kredito gavėjui diena laikytina diena, kai vartojimo kredito gavėjui išmokamos lėšos arba sudaroma galimybė naudotis lėšomis ar suteiktu kredito limitu. Taigi, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad būtent nuo kredito limitu sutarties pasirašymo dienos tik pareiškėjas (jokie kiti tretieji asmenys) įgijo teisę naudotis jam sąskaitoje suteiktomis lėšomis, todėl pareiškėjo teiginys, kad lėšos pareiškėjui nebuvo išmokėtos ir yra banko nuosavybė, yra nepagrįstas.

Jau pirmiau buvo konstatuota, kad būtent dėl pareiškėjo didelio neatsargumo tretieji asmenys pasisavino jo tapatybę, t. y. dėl pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys susikūrė pareiškėjo vardu naują tapatybės patvirtinimo priemonę – Paskyrą Nr. 2, naudodamiesi paskyra jie kredito limitu sutartyje numatyto būdu pareiškėjo vardu turėjo galimybę disponuoti sąskaitoje esančiomis pareiškėjui suteikto kredito limitu lėšomis. Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju būtent dėl to, kad pareiškėjo vardu buvo duotas sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją ir lėšos buvo pervestos tretiesiems asmenims, pareiškėjui pagal šalių sudarytą sutartį atsirado prievolė bankui pagal kredito limitu sutartį gražinti panaudotą kredito dalį ir mokėti už jį palūkanas. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad bankas priėmė pagrįstą sprendimą ir ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervadė lėšas, todėl būtent pareiškėjui pagal kredito limitu sutartį kilo pareiga jas gražinti ir už lėšų naudojimą bankui sumokėti palūkanas.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamą mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi,

atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo nuostolius dėl įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos bei sumokėtų palūkanų 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