



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-10-12 Nr. 429-509
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2006 m. gruodžio 21 d. pareiškėja sudarė su banku Elektroninių paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – El. paslaugų sutartis). Šia sutartimi pareiškėjai sudaryta galimybė jungtis prie interneto banko ir naudotis savo banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita) nuotoliniu būdu. Pareiškėjos indentifikavimo tikslais bankas suteikė pareiškėjai individualų ilgalaikio naudojimo kodą Nr. (*duomenys neskelbiami*), skirtą jungtis prie interneto ir mobiliojo banko (toliau – Pradinis ID kodas).

2019 m. sausio 21 d. pareiškėja savo įrenginyje įdiegė „Smart-ID“ programėlę, sudarė sutartį su šią programėlę valdančia Estijos įmone „SK ID Solutions“, susikūrė šioje programėlėje paskyrą (toliau – *Smart-ID* paskyra) ir pradėjo naudoti atpažinties priemonę „Smart-ID“ (toliau – *Smart-ID*). Pareiškėjai buvo išduoti ilgalaikio naudojimo *Smart-ID* PIN1 ir PIN2 kodai, kurie turėjo būti žinomi tik pačiai pareiškėjai.

2022 m. gegužės 2 d. 10 val. 59 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, prie interneto banko prisijungta iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 1), tokį prisijungimą patvirtinant *Smart-ID* PIN1 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 9 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, prie interneto banko prisijungta iš IP adreso Nr. 1, tokį prisijungimą patvirtinant *Smart-ID* PIN1 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 16 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, prie interneto banko prisijungta iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 2), tokį prisijungimą patvirtinant *Smart-ID* PIN1 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 21 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, prie interneto banko prisijungta iš IP Nr. 1, tokį prisijungimą patvirtinant *Smart-ID* PIN1 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 27 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą ir pareiškėjos įrenginį, iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 3) prisijungta prie mobiliojo banko, tokį prisijungimą patvirtinant biometriniais duomenimis.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 49 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, interneto banke buvo padidinti maksimalūs Sąskaitoje leistinų atlikti mokėjimų per dieną (toliau – Dienos limitas) ir per kalendorinį mėnesį (toliau – Mėnesio limitas) limitai. Dienos limitas padidintas nuo 2 316,96 EUR iki 10 000 EUR, o Mėnesio limitas – nuo 8 688,60 EUR iki 10 000 EUR. Limitų didinimas inicijuotas iš IP Nr. 2. Limitų didinimas patvirtintas *Smart-ID* PIN2 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 52 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, prie interneto banko buvo prisijungta iš IP Nr. 2, tokį prisijungimą patvirtinant *Smart-ID* PIN1 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 54 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, iš pareiškėjos Sąskaitos į (*duomenys neskelbiami*) (toliau – gavėjas) mokėjimo sąskaitą, esančią „Paysera LT“, UAB, (toliau – gavėjo finansų įstaiga) buvo atliktas 6 000 EUR momentinis SEPA mokėjimas (toliau – Ginčijama mokėjimo operacija). Ginčijama mokėjimo operacija inicijuota iš IP Nr. 2 ir patvirtinta *Smart-ID* PIN2 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 12 val. 34 min., naudojant pareiškėjos Pradinį ID kodą, prie interneto banko prisijungta iš IP Nr. 1, patvirtinant tokį prisijungimą *Smart-ID* PIN1 kodu.

2022 m. gegužės 2 d. 12 val. 54 min., t. y. praėjus vienai valandai nuo Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, pareiškėja kreipėsi į banką telefonu. Telefoninio pokalbio metu

pareiškėja paaiškino, kad jai paskambino rusakalbis asmuo, prisistatęs banko darbuotoju, (toliau – Tariamasis darbuotojas), informavo ją, kad iš Sąskaitos norima atlikti mokėjimą, ir paklausė, ar ji sutinkanti su šio mokėjimo vykdymu. Pareiškėja pripažino atskleidusi Tariamam darbuotojui tam tikrus savo duomenis, tačiau atskleistų duomenų apimtį nepatikslino.

2022 m. gegužės 2 d. 12 val. 55 min. bankas užblokavo pareiškėjos Pradinį ID kodą ir Sąskaitą.

2022 m. gegužės 2 d. 13 val. 13 min. bankas kreipėsi į gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos gražinimo pareiškėjai.

2022 m. gegužės 2 d. 17 val. 35 min. gavėjo finansų įstaiga informavo banką, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimas yra negalimas. Apie tai bankas informavo pareiškėją 2022 m. gegužės 4 d. 8 val. 31 min. per interneto banką išsiųstu pranešimu.

2022 m. gegužės 4 d. bankas gavo policijos įstaigos prašymą pateikti pareiškėjos pareiškimo pagrindu policijos įstaigoje pradėtam ikiteisminiam tyrimui (toliau – Ikiteisminis tyrimas) reikalingus duomenis. Prašyme nurodyta informacija, kad Tariamasis darbuotojas susisieki su pareiškėja telefonu 2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 45 min. ir informavo, kad iš jos Sąskaitos neva norima atlikti 300 EUR mokėjimą į Estiją, pareiškėja atskleidė Tariamam darbuotojui mokėjimo kortelės duomenis ir kodą, o po valandos pastebėjo, kad iš jos Sąskaitos buvo atlikta Ginčijama mokėjimo operacija. Atsižvelgdama į pareiškėjos nurodytą informaciją, policijos įstaiga prašė banko pateikti pareiškėjai išduotų mokėjimo kortelių duomenis ir 2022 m. gegužės 2 d. ir 3 d. šiomis kortelėmis atliktų mokėjimų išrašus, taip pat pareiškėjo banke turimų banko sąskaitų duomenis, jose pirmiau nurodytu laikotarpiu atliktų mokėjimų išrašus, IP adresus, iš kurių nurodytu laikotarpiu buvo jungtasi prie šių banko sąskaitų, ir kitus prašyme nurodytus duomenis.

2022 m. gegužės 4 d. 15 val. 44 min. pareiškėja atvyko į banko padalinį, sudarė su banku El. paslaugų sutarties pakeitimą, kurio pagrindu pareiškėjai buvo išduotas naujas individualus ilgalaikio naudojimo kodas Nr. (*duomenys neskelbiami*), skirtas jungtis prie interneto banko ir naudotis Sąskaita nuotoliniu būdu (toliau – Naujas ID kodas). Padedama banko darbuotojų pareiškėja taip pat susikūrė naują *Smart-ID* paskyrą ir gavo naujus *Smart-ID* PIN1 ir PIN2 kodus.

2022 m. gegužės 4 d. 16 val. 2 min., naudodama Naują ID kodą, pareiškėja prisijungė prie interneto banko ir pateikė bankui pakartotinį prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimo operaciją.

2022 m. gegužės 19 d., nesulaukusi banko atsakymo į 2022 m. gegužės 4 d. pateiktą prašymą, pareiškėja interneto banke pakartotinai kreipėsi į banką. Pakartotiniame kreipimesi nurodė neatlikusi Ginčijamos mokėjimo operacijos, neatskleidusi tretiesiems asmenims jokių duomenų ir nedidinusi Dienos ir Mėnesio limitų.

2022 m. gegužės 19 d., atsakydamas pareiškėjai, bankas nurodė, kad apie tai, kad gavėjo finansų įstaiga atsisakė atšaukti mokėjimą, pareiškėja buvo banko informuota 2022 m. gegužės 4 d.

2022 m. gegužės 20 d. bankas pateikė policijos įstaigai 2022 m. gegužės 4 d. jos paprašytus duomenis.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja 2022 m. liepos 20 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui gražinti jai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą. Kreipimesi pareiškėjo nurodė, kad, pastebėjusi, kad iš jos Sąskaitos buvo atlikta Ginčijama mokėjimo operacija, kurios ji neatliko, net 3 kartus bandė susisiekti su banku jo ilguoju telefonu numeriu, tačiau jos skambučiai buvo blokuojami. Pareiškėjos teigimu, susisiekti su banku telefonu jai pavyko tik po 1,5 valandos, kai paskambino iš kito įrenginio trumpuoju banko telefonu numeriu. Pareiškėjai paprašius banko sustabdyti Ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą ir blokuoti jos Sąskaitą, bankas informavo, kad Sąskaitą užblokavo, bet galimybės sustabdyti Ginčijamos mokėjimo operacijos nėra, nes tai momentinis mokėjimas. Pokalbio su banku metu pareiškėjai tapo žinoma, kad be jos sutikimo buvo padidinti Dienos ir Mėnesio limitai. Dėl šio įvykio pareiškėja nedelsdama kreipėsi į policijos įstaigą ir maždaug po valandos nuvyko į banko padalinį. Pareiškėja teigia 2022 m. gegužės 3 d. iš banko gavusi pranešimą, kad iš gavėjo finansų įstaigos buvo gautas neigiamas atsakymas dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo. Pareiškėja net keletą kartų tiesiogiai kreipėsi į gavėjo finansų įstaigą, tačiau buvo informuota, kad turi kreiptis į banką. Kadangi apie Ginčijamą mokėjimo operaciją informavo banką per 1,5 valandos nuo jos įvykdymo, pareiškėja mano, kad, gavęs tokią informaciją, bankas neatliko visų galimų veiksmų, kad Ginčijama mokėjimo operacija būtų sustabdyta ir jos suma nebūtų pervesta gavėjui.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė sutinkantis, kad Ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota, tačiau manantis, kad ji buvo atlikta dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo, todėl bankas neturi pareigos savo lėšomis kompensuoti

pareiškėjai dėl šios mokėjimo operacijos įvykdymo patirtų nuostolių. Banko vertinimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad telefoninio pokalbio su Tariam darbuotoju metu pareiškėja atliko šiuos aktyvius veiksmus: 1) perdavė jam savo asmens duomenis, kuriuos gavęs šis asmuo pareiškėjos vardu neteisėtai prisijungė prie interneto banko, jame padidino Sąskaitai taikomus Dienos ir Mėnesio limitus ir atliko iš Sąskaitos Ginčijamą mokėjimo operaciją, 2) galimai neskirdama reikiamo dėmesio įrenginio ekrane rodomiems pranešimams, davė savo sutikimus atlikti pirmiau įvardytus veiksmus.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjos vardu prie interneto banko iš bankui nežinomo įrenginio¹ pirmą kartą prisijungta 2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 16 min., o sutikimą atlikti tokį prisijungimą davė pati pareiškėja, patvirtindama jį *Smart-ID* PIN1 kodu. Kadangi banko klientai, norėdami jungtis prie interneto banko savo turimais ID kodais iš bankui nežinomų įrenginių, visais atvejais privalo papildomai suvesti savo asmens kodą, bankas darė išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja atskleidė Tariamam darbuotojui ne tik savo Pradinį ID kodą, bet ir asmens kodą. Banko teigimu, prieš, suvedant *Smart-ID* PIN1 kodą, kuriuo buvo patvirtintas jungimasis prie interneto banko iš nežinomo įrenginio, pareiškėjai jos naudojamo įrenginio ekrane buvo rodomas šis pranešimas anglų kalba „*You are logging to Swedbank Internetbank.*“²

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad aktualiu laikotarpiu pareiškėja net keletą kartų iš jai priklausančių įrenginių pati jungėsi prie interneto banko ir vieną kartą buvo prisijungusi prie mobiliojo banko. Pareiškėjai jungiantis prie interneto banko ir tuo tikslu kaskart suvedant *Smart-ID* PIN1 kodą, jos įrenginio ekrane jai kaskart buvo rodomas šis pranešimas lietuvių kalba: „*Prisijungiate prie Swedbank interneto banko.*“

Bankas taip pat pabrėžė, kad, nepaisant to, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ne iš pareiškėjos įprastai naudojamo įrenginio, ši mokėjimo operacija buvo autorizuota naudojant pareiškėjos turimą *Smart-ID* paskyrą ir joje suvedant *Smart-ID* PIN2 kodą. Banko teigimu, prieš pareiškėjai suvedant *Smart-ID* PIN2 kodą, pareiškėjos įrenginio ekrane jai buvo rodomas šis pranešimas lietuvių kalba: „*Pervedimas 6 000 EUR – patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: (duomenys neskelbiami).*“

Bankas papildomai paaiškino, kad, gavusi pirmiau minėtus pranešimus, rodomus jos įrenginio ekrane, pareiškėja visų pirma tame pačiame ekrano lange turėjo paspausti mygtuką „Patvirtinti“, o tik tuomet naujai atsivėrusiame lange suvesti *Smart-ID* PIN1 arba PIN2 kodus (priklausomai nuo tvirtinamo veiksmo). Atsižvelgdamas į tai, bankas darė išvadą, kad pareiškėja turėjo matyti šiuos pranešimus ir turėjo pakankamai laiko su jais susipažinti, prieš atlikdama paskesnius veiksmus, t. y. prieš juos patvirtindama *Smart-ID* PIN1 arba PIN2 kodu (priklausomai nuo tvirtinamo veiksmo). Kadangi pareiškėja naudojosi interneto banku ir *Smart-ID* paskyra ne vienus metus, bankas mano, kad jos gebėjimai naudotis šiomis priemonėmis turėtų būti vertintini kaip patyrusio vartotojo.

Pasisakydamas dėl Sąskaitai taikomų Dienos ir Mėnesio limitų didinimo aplinkybių, bankas paaiškino, kad banko klientai, įskaitant pareiškėją, nuo 2018 m. spalio 18 d. turi galimybę savarankiškai nustatyti ir keisti šiuos limitus savo nuožiūra. Apie tokią galimybę pareiškėja buvo informuota 2018 m. rugsėjo 17 d. siūstu pranešimu. Bankas papildomai pažymėjo, kad iki 2022 m. gegužės 2 d. Dienos ir Mėnesio limitų padidinimo pareiškėjos Sąskaitai nustatyti limitai jau ir taip buvo didesni, negu bankas įprastai rekomenduoja savo klientams, t. y. iki nurodytos datos pareiškėjos Sąskaitai taikomas Dienos limitas buvo 2 316,96 EUR, o Mėnesio limitas – 8 688,60 EUR. Be to, nors 2022 m. gegužės 2 d. Dienos ir Mėnesio limitų didinimas buvo inicijuotas iš kito, negu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginio, tokį limitų didinimą savo įrenginyje patvirtino pati pareiškėja, suvedama *Smart-ID* PIN2 kodą. Bankas nurodė, kad aptariamam atveju, prieš suvedant *Smart-ID* PIN2 kodą, pareiškėjos įrenginio ekrane jai buvo rodomas šis pranešimas lietuvių kalba: „*Patvirtinti Elektroninių paslaugų teikimo sutarties pakeitimus.*“ Pasak banko, toks pranešimas ekrane rodomas 1 minutę.

Banko teigimu, vien aplinkybė, kad aktualiu laikotarpiu buvo naudotas pareiškėjai nebūdingas įrenginys ir jis skiriasi nuo to, kuriame įdiegta pareiškėjos *Smart-ID* paskyra, savaime nesudarė bankui pagrindo įtarti, kad ne pati pareiškėja inicijuoja tam tikrus veiksmus, nes banko klientai dažnai naudoja įvairius įrenginius, atnaujiną juose naršyklės ir ištrina slapukus, o IP adresai, iš kurių klientai jungiasi prie interneto ar mobiliojo banko, yra kintami.

Komentuodamas Ginčijamos mokėjimo operacijos stabdymo ir atšaukimo galimybes,

¹ Bankas papildomai paaiškino, kad įrenginys, iš kurio jungiamasi prie interneto banko, gali būti laikomas nežinomu dėl įvairių priežasčių, įskaitant ir dėl atnaujintos to paties įrenginio naršyklės duomenų.

² Bankas papildomai paaiškino, kad kalba, kuria pateikiamas pranešimas, priklauso nuo įrenginio, iš kurio inicijuojamas konkretus veiksmas, papildomai tvirtinamas *Smart-ID* PIN kodais, nustatymų.

bankas pabrėžė, kad pareiškėja dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos kreipėsi praėjus valandai nuo jos įvykdymo, kai lėšos jau buvo įskaitytos į gavėjo mokėjimo sąskaitą. Nepaisydamas to, bankas, baigęs pokalbį su pareiškėja, iš karto kreipėsi į gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo³, tačiau tos pačios dienos vakare gavėjo finansų įstaigos buvo informuotas, kad galimybės atšaukti Ginčijamos mokėjimo operacijos nėra.

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 tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą (iš viso 6 000 EUR) pagrįstumo.

Pareiškėja ir banką sieja sutartiniai santykiai, kylantys iš mokėjimo paslaugų teikimo. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktą informaciją ir ją pagrindžiančius įrodymus, darytina išvada, kad abi šalys Ginčijamą mokėjimo operaciją laiko neautorizuota. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus analizuojamos, laikant, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. atlikta be pareiškėjos valios ir sutikimo, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalyje.

Nagrinėjamo ginčo atveju bankas, teigdamas, kad neturi pareigos savo lėšomis grąžinti pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, remiasi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta aplinkybe, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui. Banko teigimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad ji atskleidė trečiajam asmeniui prisijungimo prie interneto banko duomenis, taip sudarydama jam galimybę prisijungti prie interneto banko pareiškėjos vardu, ir neįsigilindama į banko jai teiktų pranešimų turinį ir (arba) jį ignoruodama aktyviais veiksmais patvirtino visus trečiojo asmens interneto banke inicijuotus veiksmus, kurie lėmė tai, kad iš pareiškėjos Sąskaitos buvo atlikta Ginčijama mokėjimo operacija. Grįsdamas savo veiksmų, susijusių su Ginčijamos mokėjimo operacijos neatšaukimu, teisėtumą ir pagrįstumą, bankas rėmėsi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje įtvirtintais reikalavimais, taikomais mokėjimo operacijų atšaukimui.

Pareiškėja savo kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad Ginčijama mokėjimo operacija atlikta be jos žinios, tačiau prisijungimo prie interneto banko ir (arba) kitų su Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimu susijusių aplinkybių nedetalizavo, o savo reikalavimą grąžinti jai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą iš esmės grindė tuo, kad po to, kai pranešė bankui apie be jos žinios ir sutikimo atliktą Ginčijamą mokėjimo operaciją, bankas, pareiškėjos vertinimu, nesiėmė būtinų veiksmų, kad sustabdytų ir (arba) atšauktų Ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą ir grąžintų pareiškėjai šios operacijos sumą.

Byloje neturima duomenų, leidžiančių teigti, kad ginčo šalys nesutaria dėl aplinkybių, lėmusių tai, kaip tretieji asmenys galėjo prisijungti prie interneto banko ir jame iš pareiškėjos Sąskaitos inicijuoti Ginčijamą mokėjimo operaciją, nors būtent šios aplinkybės, Lietuvos banko vertinimu, turi esminės reikšmės vertinant, ar nagrinėjamo ginčo atveju bankui, kaip mokėjimo paslaugų teikėjui, kyla pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos, kurią abi šalys laiko neautorizuota, sumą.

1. Dėl neautorizuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į šios mokėjimo operacijos sumos grąžinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, nesant Mokėjimų įstatymo

³ 2022 m. gegužės 2 d. pareiškėjos ir banko telefoninis pokalbis baigėsi 13 val. 1 min., o į gavėjo finansų įstaigą kreiptasi 13 val. 13 min.

39 straipsnio 1 ir 3 dalyje nustatytų aplinkybių, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti mokėtojui visą neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui). Mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių to paties įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis). Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, pareigą naudotis šia mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 ir 3 dalimis, pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai, tenka mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtojui dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesąžiningai.

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tada, kai įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis), ir (arba) tik tada, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo ir nenustatomas pareiškėjo nesąžiningumas (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis).

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo elgtis nesąžiningai ir (arba) tyčia, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad jungimuisi prie interneto banko ir paskesniems veiksams interneto banke atlikti, įskaitant Ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimą, buvo taikomi saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimai, todėl saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimų netaikymas, kaip pagrindas taikyti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybę už nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime taip pat atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimas yra susijęs su ginčo byloje nustatytų individualių, specifinių aplinkybių, kurias patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės, visumos vertinimu. Taigi, išvada dėl mokėtojo paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Kriterijai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti vertinant kaltės laipsnį, yra iš dalies suformuluoti Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte: „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 nerūpestingai elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka taip pat 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).

Remiantis banko pateiktais vidaus sistemų duomenimis, 2022 m. gegužės 2 d. iš IP Nr. 1

ir 3 prie interneto banko (IP Nr. 1) ir mobiliojo banko (IP Nr. 3) jungėsi pati pareiškėja, nes iš šių IP adresų pareiškėja prie interneto banko ir mobiliojo banko buvo jungusis ir anksčiau. Lietuvos bankas neturi galimybės nustatyti, kam priklauso įrenginys (IP Nr. 2), iš kurio 2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 16 min. pareiškėjos vardu buvo prisijungta prie interneto banko, jame 11 val. 54 min. inicijuoti Dienos ir Mėnesio limitų padidinimai ir 11 val. 54 min. inicijuotas Ginčijamas mokėjimas. Kadangi bankas nereiškė prieštaravimų tam, kad šis įrenginys galėjo priklausyti trečiajam asmeniui, o ne pareiškėjai, ir byloje nepateikta jokių įrodymų, kurie patvirtintų, kad šis įrenginys galėjo priklausyti pareiškėjai ir (arba) aktualiu laikotarpiu būti jos žinioje, toliau šiame sprendime bus laikoma, kad pirmiau nurodytu laikotarpiu prie interneto banko pareiškėjos vardu buvo prisijungta iš trečiajam asmeniui priklausančio įrenginio.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių pareiškėjos prisijungimo prie interneto banko ir (arba) kiti jos duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pareiškėjos vardu neteisėtai prisijungti prie interneto banko. Vadinas, tik pareiškėjai žinomi prisijungimo prie interneto banko duomenys tretiesiems asmenims turėjo tapti žinomi kitu būdu.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja, nors ir nenuosekliai, bet neneigė, kad telefoninio pokalbio su Tariam darbuotoju metu atkleidė jam Pradinio ID kodą ir kitus savo duomenis. Tą patvirtina pareiškėjos bankui ir policijos įstaigai teikti paaiškinimai dėl pokalbio su Tariam darbuotoju aplinkybių. Lietuvos bankas neturi galimybės nustatyti, kokius tiksliai duomenis (be Pradinio ID kodo) pareiškėja galėjo atskleisti Tariam darbuotojui ir (arba) kitam trečiajam asmeniui, nes nei bankui, nei policijos įstaigai, nei Lietuvos bankui pareiškėja tikslios atskleistų duomenų apimties konkrečiai neįvardijo. Tačiau, atsižvelgdamas į banko pateiktus rašytinius įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju tikėtina, kad Tariam darbuotojui ir (arba) kitam trečiajam asmeniui pareiškėja, be kitų duomenų, buvo atskleidusi ir savo asmens kodą, nes kitaip Tariam darbuotojas ar kitas trečiasis asmuo, net ir turėdami pareiškėjos Pradinį ID kodą, nebūtų galėję inicijuoti prisijungimo prie interneto banko pareiškėjos vardu iš kito, negu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginio.

Atkreiptinas dėmesys, kad Tariam darbuotojas ir (arba) kitas trečiasis asmuo, net ir žinodami pareiškėjos Pradinio ID kodą ir pareiškėjos asmens kodą, vis tiek nebūtų galėję be aktyvaus pačios pareiškėjos dalyvavimo jos vardu prisijungti prie interneto banko, padidinti Dienos ir Mėnesio limitų ir atlikti iš pareiškėjos Sąskaitos Ginčijamą mokėjimo operaciją, nes visiems šioms veiksmams atlikti buvo būtini patvirtinimai, duodami realiuoju laiku per pareiškėjos įrenginyje turimą jos *Smart-ID* paskyrą ir tik pareiškėjai žinomais *Smart-ID* PIN1 ir PIN kodais (priklausomai nuo konkretaus tvirtinamo veiksmo). Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų praradusi jai priklausančią įrenginį, kuriame buvo susikūrusi *Smart-ID* paskyrą, ir (arba) kad aktualiu laikotarpiu šis įrenginys būtų ne pareiškėjos žinioje. Priešingai, byloje turimi duomenys patvirtina, kad aktualiu laikotarpiu pareiškėja pati naudojo šį įrenginį, nes 2022 m. gegužės 2 d. laikotarpiu nuo 10 val. 59 min. iki 12 val. 34 min. ji net 4 kartus pati jungėsi prie interneto banko (10 val. 59 min., 11 val. 9 min., 11 val. 21 min. ir 12 val. 34 min.), kaskart šiame savo įrenginyje patvirtindama jungimą prie interneto banko *Smart-ID* PIN1 kodu.

Iš bylos duomenų nėra galimybės nustatyti, kokius veiksmus Tariam darbuotojas pareiškėjos ir jos telefoninio pokalbio metu prašė jos atlikti ir (arba) kokią informaciją tuo metu pareiškėjai suteikė, tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad, prieš pareiškėjai patvirtinant Ginčijamą mokėjimo operaciją *Smart-ID* PIN2 kodu, pareiškėjos naudojamo įrenginio ekrane jai buvo rodomas pranešimas „*Pervedimas 6 000 EUR – patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: (duomenys neskelbiami)*“ (bankas pateikė įrodymus, kad toks pranešimas buvo rodomas), Lietuvos bankas daro išvadą, kad pareiškėja iš tokio pranešimo turėjo aiškiai ir nedviprasmiškai suprasti, kokį konkretų veiksmą ji tvirtina ir kokios bus tokio veiksmo patvirtinimo pasekmės, t. y. kad taip ji duoda sutikimą atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją ir ji bus įvykdyta. Neturėdama tikslo atlikti pranešime nurodytos Ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėja turėjo susilaikyti nuo tolesnių veiksmų, t. y. netvirtinti šios mokėjimo operacijos *Smart-ID* PIN2 kodu. Tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, paspaudė savo įrenginio ekrane rodomą mygtuką „Patvirtinti“ ir naujai atsidariusiame lange suvedė *Smart-ID* PIN2 kodą, taip ginčo šalių sutartu būdu duodama bankui sutikimą vykdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją.

Pareiškėjos teiginys, kad iki Ginčijamos mokėjimo operacijos be jos žinios ar sutikimo buvo padidintas pareiškėjos Sąskaitai nustatytas Dienos ir Mėnesio limitas, neatitinka byloje esančių

įrodymų. Bankas pateikė įrodymus, pagrindžiančius, kad šių limitų didinimą patvirtino pati pareiškėja, savo įrenginyje suvedama *Smart-ID* PIN2 kodą. Įvertinęs pranešimo, kuris buvo rodomas pareiškėjos ekrane, prieš jai suvedant *Smart-ID* PIN2 kodą, turinį, t. y. „*Patvirtinti Elektroninių paslaugų teikimo sutarties pakeitimus*“, Lietuvos bankas mano, kad jeigu šių limitų didinimą inicijavo ne pati pareiškėja ir toks didinimas buvo atliekamas be jos žinios ar įspėjimo, pareiškėja galėjo nesuprasti, kokiems El. paslaugų sutarties pakeitimams duoda savo sutikimą. Tačiau tokiu atveju pareiškėjos elgesys, kai ji, galbūt nesuprasdama ir (arba) nežinodama, kokiems konkretiems veiksams atlikti prašoma jos sutikimo ir kokios gali būti duoto sutikimo pasekmės, nesiima papildomų priemonių tai išsiaiškinti ir vis tiek duoda savo sutikimą, Lietuvos banko vertinimu, laikytinas nerūpestingu ir itin neatsargiu.

Svarbu pažymėti ir tai, kad Sąskaitai taikomų Dienos ir Mėnesio limitų padidinimas nesudarė sąlygų Tariamam darbuotojui ar kitam trečiajam asmeniui atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją. Kaip minėta pirmiau, inicijuoti Ginčijamą mokėjimo operaciją iš pareiškėjos Sąskaitos Tariamam darbuotojas ar kitas trečiasis asmuo galėjo tik dėl to, kad pareiškėja aktyviais veiksmais iš pradžių patvirtino šio asmens prisijungimą prie interneto banko, o vėliau jo Sąskaitoje inicijuotą Ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. savo įrenginyje, matydama pranešimą, kuriame aiškiai nurodyta, kad bus atlikta Ginčijama mokėjimo operacija, suvedė *Smart-ID* PIN2 kodą, taip duodama savo sutikimą vykdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas neturi galimybės įvertinti, kaip Tariamam darbuotojui tapo žinomas pareiškėjos telefono numeris, kuriuo jis paskambino pareiškėjai 2022 m. gegužės 2 d. Byloje taip pat neturima duomenų, kurie leistų įvertinti, ar Tاريو darbuotojo elgesys ir (arba) teikiama pareiškėjai informacija, objektyviai vertinant, galėjo (turėjo) sukelti jai įtarimų dėl šio asmens tapatybės, teikiamos informacijos tikrumo ir (arba) bendravimo ypatumą, lyginant tokį bendravimą su pareiškėjos turėta ankstesne bendravimo su banku patirtimi. Iš byloje pateiktų duomenų matyti, kad bent jau laikotarpiu nuo 2022 m. gegužės 2 d. iki gegužės 19 d. bankas ir pareiškėja raštu bendravo lietuvių kalba. Atsižvelgiant į tai, kad Tariamam darbuotojas bendravo su pareiškėja rusų kalba, manytina, kad pareiškėjai galėjo (turėjo) kilti tam tikrų įtarimų dėl Tاريو darbuotojo pasirinktos bendrauti su pareiškėja kalbos.

Atkreiptinas dėmesys, kad viešojoje erdvėje yra gana daug informacijos apie pasitaikančius sukčiavimo atvejus, įskaitant tuos, kai rusakalbiai asmenys, prisistatantys bankų darbuotojais, bando iš asmenų išvilioti turimų mokėjimo priemonių duomenis⁴. Be to, 2022 m. sausio 26 d. bankas siuntė pareiškėjai pranešimą „*Būkite budrūs! Sukčiai aktyviai bando išvilioti bankų klientų duomenis*“, perspėjanti pareiškėją apie galimas sukčiavimo atakas. Minėtame pranešime, bankas nurodė, kad „*Sulaukę sukčių skambučių ar SMS žinučių, nepasitikėkite raginimais atblokuoti tariamai užblokuotas sąskaitas, stabdyti ar atšaukti pavedimus, atnaujinti tapatybės patvirtinimo priemones, suvesti mokėjimo kortelių duomenis siuntų tarnybų ar skelbimų portalų suklastotose svetainėse, kad tariamai gautumėte pinigų už Jūsų pačių parduodamas prekes. <...> Bankas niekada nesiunčia SMS žinučių su nuorodomis ir neprašo atskleisti prisijungimo duomenų, slaptažodžių, PIN kodų ar kitos asmeninės informacijos.*“ Tokį pat pranešimą bankas buvo siuntęs pareiškėjai ir 2021 m. spalio 20 d. Taigi, Lietuvos banko nuomone, pareiškėja galėjo (turėjo) būti girdėjusi apie panašaus pobūdžio sukčiavimo atvejus.

Byloje turimi duomenys, įskaitant žinomą aktualių įvykių seką, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, kuris galiausiai lėmė tai, kad pareiškėja pati suteikė Tariamam darbuotojui ar kitam trečiajam asmeniui prieigą prie interneto banko ir pareiškėjos Sąskaitos, aktyviais veiksmais tvirtino kiekvieną iš šio asmens interneto banke inicijuotų veiksmų, reikalingų Ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti, ir taip sudarė šiam asmeniui galimybę pareiškėjos vardu iš jos Sąskaitos atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją. Lietuvos banko nuomone, jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir rūpestinga, ji būtų galėjusi pastebėti su ja bendravusio Tاريو darbuotojo neteisėtus veiksmus ir, labai tikėtina, būtų išvengusi Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo.

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.

⁴ Pavyzdžiui, <https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1441326/sukciai-suizulejo-rusakalbiai-banko-darbuotojai-skambuciais-atakuoja-gyventojus-ir-i-potencialias-aukas-kreipiasi-vardu>; <https://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2021/08/08/news/uzkibo-ant-sukciu-kabliuko-po-poros-valandu-patikrinusi-banko-saskaita-rado-ja-tuscia-20274115> ir kt.

Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis). Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, galima teigti, kad pareiškėja savo mokėjimo priemone, t. y. interneto banku, naudojosi nesilaikydama šios mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje jai nustatytų pareigų.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalimi, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai pasisavintos mokėjimo priemonės po to, kai pateikia mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 34 straipsnyje nurodytą pranešimą, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai. Iš bylos duomenų matyti, kad apie prarastus mokėjimo priemonės duomenis, t. y. prisijungimo prie interneto banko duomenis, pareiškėja informavo banką praėjus vienai valandai nuo Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, kai šios mokėjimo operacijos suma jau buvo perduota gavėjui. Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, galima teigti, kad pareiškėja iki Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėjo pastebėti mokėjimo priemonės duomenų, t. y. prisijungimo prie interneto banko duomenų, praradimą ir neautorizuotą šios mokėjimo priemonės naudojimą, t. y. kad pareiškėjos vardu interneto banku ir Sąskaita naudojasi trečiasis asmuo.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdes vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Kaip ir buvo minėta, Lietuvos banko nuomone, nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjos elgesys, dėl kurio ji prarado savo mokėjimo priemonės duomenis, t. y. prisijungimo prie interneto banko duomenis, taip sudarydama galimybę tretiesiems asmenims iš pareiškėjos Sąskaitos atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją, gali būti laikomas labai neatsargiu. Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti neautorizuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymo vykdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją atšaukimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Iš bylos duomenų matyti, kad dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus valandai nuo Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, kai jos suma jau buvo perduota gavėjui. Taigi, pareiškėja į banką kreipėsi suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, po kurio atšaukti mokėjimo nurodymo nėra galimybės, nebent yra to paties straipsnio 4 dalyje nurodytos aplinkybės, t. y. jei dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir, kai taikoma, yra gautas lėšų gavėjo sutikimas.

Ginčijama mokėjimo operacija po to, kai ji buvo įvykdyta ir jos suma perduota gavėjui, galėjo būti atšaukta tik tada, jei gavėjas būtų davęs savo finansų įstaigai sutikimą ją atšaukti, gavėjos finansų įstaigai nurašant jos sumą iš gavėjo mokėjimo sąskaitos šioje finansų įstaigoje ir pervedant ją bankui, kad šis galėtų įskaityti ją atgal į pareiškėjos Sąskaitą. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs iš pareiškėjos informaciją apie Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes, iš karto kreipėsi į gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo, tačiau tos pačios dienos vakare gavėjos finansų įstaigos buvo informuotas, kad galimybės atšaukti Ginčijamą mokėjimo operaciją nėra. Lietuvos bankas neturi galimybės įvertinti, dėl kokių tiksliai priežasčių gavėjo finansų įstaiga negalėjo atšaukti Ginčijamos mokėjimo operacijos, t. y. ar gavėjas nedavė tam sutikimo ar dėl kitų priežasčių, tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos suma nebuvo gražinta bankui, daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju gavėjo sutikimas atšaukti Ginčijamą mokėjimo operaciją nebuvo gautas. Nesant gavėjo sutikimo, Ginčijama mokėjimo operacija negalėjo būti atšaukta, todėl pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai ar neteisėtai neatšaukė Ginčijamos mokėjimo operacijos, nėra.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus duomenis, pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankui kyla (galėtų kilti) pareiga kompensuoti pareiškėjai Ginčijamos

mokėjimo operacijos sumą, nenustatyta, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmetinas.

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 Lietuvos banko 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