



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. gruodžio 8 d. Nr. 429-623
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 6 d. pareiškėja susisiekė su banku per banko mobiliąją programėlę ir informavo, kad tapo sukčiavimo auka. Pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų laikotarpiu nuo 2022 m. liepos 4 d. iki 2022 m. liepos 6 d. iš jos sąskaitos banke buvo įvykdytos 26 mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė – 18 000 Eur² (toliau – Ginčijami mokėjimai).

Susirašinėjimo metu banko darbuotojai paprašius pareiškėjos patikslinti Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, pareiškėja nurodė, kad su ja telefonu susisiekė asmuo, pristatęs Europolo atstovu, ir nurodė, kad pareiškėjos asmens tapatybės duomenys buvo pasisavinti nusikaltėlių. Apsimetėlis, pareiškėjos teigimu, darydamas spaudimą dėl žinomos kompromituojančios asmeninės informacijos, liepė pareiškėjai savo asmeniniame mobiliajame telefone bei kompiuteryje įdiegti programą „AnyDesk“ ir inicijuoti Ginčijamus mokėjimus tam, kad būtų apsaugos banko sąskaitoje esančios pareiškėjos lėšos. Pareiškėjai skambinęs asmuo, pareiškėjos teigimu, nurodė, kad tai yra konfidencialu ir kad niekas kitas apie pareiškėjos atliekamus veiksmus negali žinoti. Pareiškėja nurodo tuomet atlikusi visus Ginčijamus mokėjimus į penkių skirtingų banko klientų sąskaitas. Pareiškėja taip pat informavo banką, kad apie įvykį pranešė vietinei Vokietijos policijai.

Atsižvelgdamas į gautą pranešimą, bankas pradėjo tyrimą dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybių. Tyrimo metu pareiškėja banko darbuotojų buvo pakartotinai paprašyta patikslinti aplinkybes, susijusias su Ginčijamais mokėjimais. Bankui pateiktuose paaiškinimuose pareiškėja nurodė, kad Europolo atstovu apsimečiusiam asmeniui atskleidė savo banko paskyros prisijungimo vardą, taip pat kad pati atliko visus Ginčijamus mokėjimus, kiekvieną kartą telefonu bendraudama su tariamu Europolo atstovu. Aplinkybės, ar banko paskyros prisijungimo slaptažodis tretiesiems asmenims tapo žinomas ir ar jis galėjo būti kaip nors paveiktas, pasinaudojus programa „AnyDesk“, pareiškėja negalėjo patvirtinti. Pareiškėja, be kita ko, banko darbuotojams nurodė, kad apsimečiai liepė pareiškėjai naudotis banko paslaugomis tam, kad ji galėtų iš savo asmeninės mokėjimo sąskaitos, kuri atidaryta Vokietijos banke, pervesti pinigus į mokėjimo sąskaitą banke ir toliau lėšas nukreipti į atitinkamas mokėjimo sąskaitas banke, kurias nurodė tariamas Europolo atstovas.

2022 m. liepos 7 d. banko specializuota sukčiavimo prevencijos komanda priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų vertės ir apie sprendimą informavo pareiškėją. Bankas pareiškėjai nurodė, kad sprendimas nekompensuoti Ginčijamų mokėjimų lėšų buvo priimtas, atsižvelgus į tai, kad, banko vidinio tyrimo duomenimis, Ginčijami

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

² Banko duomenimis, buvo atlikta: 1) viena 400 Eur vertės vidinė mokėjimo operacija banko klientei M. F.; 2) 4 vidinės mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 2 100 Eur, banko klientui O. R.; 3) 7 vidinės mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 5 500 Eur, banko klientui Y. K.; 4) 10 vidinių mokėjimo operacijų, kurių bendra vertė 7 000 Eur, banko klientui D. L.; 5) 4 vidinės mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 3 000 Eur, banko klientui E. S.

mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos, o banko automatizuotos sistemos dėl atliktų galimai abejotinų ar įtartinų Ginčijamų mokėjimų suveikė ir pareiškėja apie potencialią riziką - galimybę tapti sukčių auka ir galimybę prarasti savo pervestas lėšas, buvo tinkamai informuota.

2022 m. liepos 9 d. bankas pareiškėjai grąžino vieną iš 400 Eur vertės Ginčijamų mokėjimų, pervestų banko klientei M. F.

2022 m. liepos 11 d. pareiškėja kreipėsi į banką su pretenzija dėl negražintų Ginčijamų mokėjimų lėšų kompensavimo. 2022 m. liepos 12 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjos pretenziją, nurodydamas priimto sprendimo neatlyginti prarastų lėšų motyvus.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jai likusios negražintos Ginčijamų mokėjimų sumos. Kreipimesi teigiama, kad pareiškėja tapo sukčiavimo auka ir patyrė nuostolių, nes banko taikomos saugumo priemonės, ypač susijusios su pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijai skirtais reikalavimais bei vartotojų apsauga nuo sukčiavimų, yra nepakankamos. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai likusią negražintą Ginčijamų mokėjimų sumą – 17 600 Eur.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad, banko specializuotos sukčiavimo prevencijos komandos nariams atliekant vidinį tyrimą dėl potencialaus pareiškėjos patirtų nuostolių atlyginimo, paaiškėjo, kad pareiškėja banko automatizuotų sistemų buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartiną ketinamų atlikti Ginčijamų mokėjimų pobūdį ir kad atlikus minėtus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, kad pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Bankas nurodo, kad vykdant Ginčijamus mokėjimus banko saugos sistemos buvo aktyvuotos bei veiksmingos.

Vis dėlto, nepaisydama gautų įspėjimų, pareiškėja autorizavo Ginčijamus mokėjimus. Aplinkybė, kad pareiškėja nekreipė dėmesio į jai siunčiamus pranešimus apie didelę galimo sukčiavimo rizikos tikimybę, banko vertinimu, papildomai rodo pareiškėjos didelį neatsargumą. Bankas nurodo, kad veikė pagal teisės aktų bei paslaugų teikimo sąlygų nuostatas ir tinkamai įvykdė gautus ir pačios pareiškėjos autorizuotus mokėjimo nurodymus, todėl nelaikytinas atsakingu už pareiškėjos nuostolius, atsiradusius įvykdžius Ginčijamus mokėjimus. Atsiliepime bankas prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padaryto Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai negražintų likusių Ginčijamų mokėjimų sumų, kurių pareiškėjos teigia netekusi apgauta Europolo atstovu apsimetusio asmens (asmenų). Pareiškėja neginčija pati inicijavusi ir autorizavusi Ginčijamus mokėjimus, tačiau, jos manymu, Ginčijami mokėjimai galėjo būti įvykdyti tik dėl to, kad banko taikomos saugumo priemonės yra netinkamos ir (ar) nepakankamos. Banko vertinimu, mokėjimo paslaugų teikėjui pareiga grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (ar) įvykdytos netinkamai. Nagrinėjamoje situacijoje, banko teigimu, Ginčijami mokėjimai ne tik buvo autorizuoti pačios pareiškėjos, bet bankas šiuos Ginčijamus mokėjimus ir tinkamai įvykdė, o apie su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susijusias sukčiavimo rizikas informavo pareiškėją. Dėl šios priežasties bankas negali būti įpareigotas grąžinti tinkamai – autorizuotais mokėjimo nurodymais, inicijuotų Ginčijamų mokėjimų sumų pareiškėjai.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar: 1) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjos pranešimą apie neteisėtą jos mokėjimo priemonės panaudojimą ir pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus; 2) pareiškėjos nuostolius galėjo lemti tai, kad bankas nesiėmė pakankamų veiksmų

tam, kad jo paslaugos būtų teikiamos saugiai, ir ar bankas turi pareigą gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimo sumas.

1. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus atšaukimo

Nagrinėjant ginčą nustatytomis aplinkybėmis, pareiškėja siekia atgauti lėšas už likusius Ginčijamus mokėjimus, t. y. siekia tinkamai pačios pareiškėjos autorizuotų negražintų Ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo.

Vis dėlto, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Ginčo bylos duomenimis, paskutinis pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2022 m. liepos 6 d. 9:16 val., o pareiškėja į banką per banko mobiliąją pokalbių programėlę dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo kreipėsi tos pačios dienos 17:08 val. Vadinasi, pareiškėja į banką dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus atšaukimo ir jų lėšų gražinimo kreipėsi jau tada, kai šiuos mokėjimo nurodymus bankas buvo gavęs ir šios mokėjimo operacijos buvo įvykdytos, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs³.

Remiantis banko paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms*⁴) 18 punktu, vartotojo inicijuotas mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas bet kuriuo metu vieną darbo dieną iki to momento, kai lėšos iš vartotojo (mokėtojo) sąskaitos turi būti nurašytos⁵. Tokios aplinkybės nagrinėjamo ginčo atveju taip pat nebuvo nustatytos, taigi, nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal banko paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bankas gali atšaukti.

Kaip minėta, ginčo tarp šalių dėl Ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo nėra. Atsižvelgiant į tai, būtina pažymėti, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą.

Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis, teigtina, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus pareiškėjos inicijuotų Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu įvykdė tinkamai.

2. Dėl banko teikiamų paslaugų saugumo ir Ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo

Pareiškėjos reikalavimas atlyginti jos dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo atsiradusius nuostolius, kuriuos, pareiškėjos teigimu, nulėmė banko netinkami veiksmai (nesiėmimas tinkamų saugumo priemonių), savo esme laikytinas reikalavimu 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

³ Atsakyme į pretenziją pareiškėjai bankas nurodė, kad, nepaisydamas to, jog pareiškėja dėl Ginčijamų mokėjimų kreipėsi jau po to, kai šie mokėjimai buvo banko įvykdyti, bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo įstaigas, į kuriose esančias sąskaitas vėliau buvo pervestos Ginčijamų mokėjimų lėšos. Tačiau, kaip nurodė bankas, likusių Ginčijamų mokėjimų lėšų nepavyko sugražinti į pareiškėjos sąskaitą banke, nes 2022 m. liepos 8 d. iš lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų gautas atsakymas, kad lėšų jų gavėjų sąskaitose neliko.

⁴ <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>

⁵ Tekstas originalia – anglų k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.“

privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)⁶. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę⁷.

Taigi, nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė banko atžvilgiu bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma, tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų banko veiksmų, pareiškėjos nuostolių (negražintų Ginčijamų mokėjimų sumų) ir priežastinio ryšio tarp banko neteisėtų veiksmų ir pareiškėjos nuostolių, visumą.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, pareiškėja, apgauta trečiojo asmens (-ų), prisistačiusio (-ių) Europolo atstovu, dėl jos banko sąskaitoje esančių lėšų saugumo ir atlikdama tam skirtus trečiųjų asmenų nurodytus Ginčijamus mokėjimus, patyrė 17 600 Eur nuostolių (žalos).

Vertinant, ar nustatytos prielaidos konstatuoti banko neteisėtus veiksmus, kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenimis ir nustatytais aplinkybėmis.

Nustatyta, kad, pareiškėjai inicijavus Ginčijamus mokėjimus, jų atžvilgiu buvo aktyvuoti 9 autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimai, todėl banko automatinės sistemos pareiškėjai išsiuntė atitinkamo turinio įspėjimą⁸. Minėtame įspėjime buvo klausiama, ar pareiškėja pažįsta naudos gavėją ir juo pasitiki, antraip egzistuoja grėsmė, kad bankas negalės atgauti sukčiams pervestų lėšų: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, kad negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“⁹

Be to, kaip nurodo bankas, be autorizuoto mokėjimo įspėjimo, banko automatinės sistemos pareiškėjos atžvilgiu aktyvavo taip pat ir autorizuoto mokėjimo įspėjimo atsisakymą. Šis atsisakymas, kaip paaiškino bankas, automatiškai atmeta inicijuotą mokėjimo operaciją dėl didelės sukčiavimo rizikos. Atmetus inicijuotą mokėjimo operaciją, klientas dėl tokio banko saugos sistemos veiksmo yra informuojamas atitinkamo turinio informacinio pobūdžio pranešimu. Tačiau toks banko saugos sistemos priimtas sprendimas neužkerta kelio klientui atlikti pasirinktam naudos gavėjui norimos mokėjimo operacijos, kuri buvo atšaukta automatiškai. Norėdamas atlikti mokėjimo operaciją, klientas gali tai padaryti inicijuodamas tą pačią mokėjimo operaciją dar kartą, suvesdamas analogiškus duomenis.

Šiuo atveju, kaip nurodo bankas, pareiškėjos atžvilgiu autorizuoto mokėjimo įspėjimo atsisakymas buvo aktyvuotas net 3 kartus, tačiau, nepaisydama visų banko saugos sistemos įspėjimų, pareiškėja inicijavo ir patvirtinto Ginčijamus mokėjimus¹⁰. Tai, kad pareiškėjai buvo

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario concernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

⁸ Banko vidaus sistemų duomenimis, pareiškėjai autorizuoto mokėjimo įspėjimo pranešimai siųsti: 2022 m. liepos 4 d. 13 val. 16 min. dėl 400 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjai M. F. (2 kartai); 2022 m. liepos 4 d. 13 val. 44 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui O. R. (3 kartai); 2022 m. liepos 5 d. 10 val. 35 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui Y. K. (1 kartas); 2022 m. liepos 5 d. 12 val. 33 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui D. L. (2 kartus); 2022 m. liepos 6 d. 8 val. 43 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui E. S. (1 kartas).

⁹ Tekstas originalo (anglų) kalba: „Do you know and trust this payee? In you’re unsure, don’t pay them, as we may be not able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.“

¹⁰ Banko vidaus sistemų duomenimis, pareiškėjai mokėjimo įspėjimo atsisakymo pranešimai siųsti: 2022 m. liepos 4 d. 13 val. 16 min. dėl 400 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjai M. F.; 2022 m. liepos 4 d. 13 val. 44 min. dėl 500 Eur

siųsti minėti įspėjamo turinio pranešimai, patvirtina ginčo byloje esantys banko vidinių sistemų duomenys.

Faktas ir pareiškėjos neginčijama aplinkybė yra ir tai, kad visi Ginčijami mokėjimai buvo pačios pareiškėjos autorizuoti ir ginčo dėl to tarp šalių nėra. Vis dėlto pareiškėja mano, kad banko taikytos saugumo priemonės, susijusios tiek su pinigų plovimo prevencijos reikalavimais, tiek su vartotojų apsauga nuo sukčiavimų, buvo nepakankamos, todėl pareiškėja nebuvo apsaugota nuo nuostolių, atsiradusių bankui įvykdžius Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant šių pareiškėjos teiginių pagrįstumą, vis dėlto būtina pažymėti, kad šiuo metu galiojantys teisės aktai neįpareigoja mokėjimo paslaugų teikėjų įsidiegti sistemų, įgalinančių juos pagal tam tikrus kriterijus, požymius perspėti savo klientus apie galimas sukčiavimo rizikas, tačiau tokią sistemą bankas turi įsidiegti ir šiuo atveju ši sistema buvo veiksminga. Sistemai identifikavus sukčiavimo riziką, atitinkamo turinio perspėjamieji pranešimai buvo išsiųsti pareiškėjai, tačiau būtent pati pareiškėja nusprendė į gautus įspėjimus nekreipti dėmesio ir savo aktyviais valiniais veiksmais pasirinko galimybę autorizuoti Ginčijamus mokėjimus.

Pažymėtina, kad finansų rinkos dalyviai, tarp jų ir bankas, teikdami finansines paslaugas, turi veikti profesionaliai ir skaidriai. Bankui, kaip profesionaliam verslininkui ir savo srities specialistui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, todėl, turėdamas specifinių finansinių paslaugų teikimo srities žinių, bankas turėtų dėti visas reikiamas bei protingai įmanomas pastangas (įskaitant ir tinkamų prevencinių priemonių, teikiant mokėjimo paslaugas, įdiegimą) tam, kad klientai būtų kaip įmanoma labiau apsaugoti nuo neautorizuotų ir (ar) nesąžiningų mokėjimo operacijų ir turėtų visas galimybes ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas bandyti susigrąžinti, ypač sukčiavimų elektroninėje erdvėje atvejais¹¹. Kasacinis teismas, vertindamas civilinės atsakomybės taikymo klausimus, savo praktikoje, be kita ko, yra pažymėjęs, kad sutarčių teisėje ypatingą vaidmenį atlieka sąžiningumo principas. Viena iš svarbiausių šio principo išraiškos formų yra šalių tarpusavio bendradarbiavimo pareiga sutartinių santykių metu. Sutarties šalių bendradarbiavimo procesas turi vykti sąžiningumo ir geros valios sąlygomis¹².

Analizuojamų aplinkybių kontekste vertinant pačios pareiškėjos elgesį, būtina paminėti, kad visi Ginčijami mokėjimai, kurių buvo net 26, buvo atlikti 3 dienų laikotarpiu 5 skirtingiems lėšų gavėjams, pareiškėjai bendraujant su asmeniu (-imis), prisistačiusiu (-ais) Europolu atstovu. Manytina, kad toks laiko tarpas, įvertinus ir pareiškėjos bendravimo su trečiaisiais asmenimis faktą, taip pat ir atliktų Ginčijamų mokėjimų kiekį, buvo pakankamas tam, kad protingai apdairus ir atsargus asmuo galėtų suvokti atliekamų veiksmų prasmę ir galimas rizikas, kilus neaiškumų ir abejonių, juos siektų pašalinti, spėtų savarankiškai patikrinti informaciją apie trečiųjų asmenų ir jų pateiktų nurodymų patikimumą ir pan. Priešingai, ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėja per visą Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir patvirtinimo laikotarpį iki pat paskutinio 26-ojo Ginčijamo mokėjimo būtų sudvejojusi dėl atliekamų veiksmų ir jai nepažįstamų asmenų pateiktų nurodymų patikimumo ir (ar) siekusi šias dvejones bei informaciją savarankiškai patikrinti (pavyzdžiui, įsitikinti, ar skambinęs asmuo (-ys) iš tiesų yra Europolo atstovas (-ai) ir ar tikrai pareiškėjos banko išduotai mokėjimo kortelei bei jos sąskaitoje esančioms lėšoms yra kilusių grėsmių).

Dėl nurodytų priežasčių kritiškai vertintinas pareiškėjos teiginys, kad banko taikomos saugumo priemonės buvo nepakankamos, kad apsaugotų pareiškėją nuo sukčiavimo pavojų. Kaip konstatuota pirmiau, bankas, teikdamas mokėjimo paslaugas, taiko papildomas saugumo priemones, kuriomis šiuo konkrečiu atveju pareiškėja buvo ne tik įspėta apie sukčiavimo pavojų, bet ir jos inicijuoti bei patvirtinti Ginčijami mokėjimai (dalis jų) sustabdyti, tačiau pati pareiškėja nusprendė šių įspėjimų nepaisyti, taigi, banko taikomų saugumo priemonių atsisakyti, ir laisva valia patvirtino Ginčijamus mokėjimus, kaip pati nurodo, sukčių naudai.

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaiigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos

Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui O. R.; 2022 m. liepos 5 d. 12 val. 33 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui D. L.

¹¹ Tai, kad verslininkui, šiuo atveju ir bankui, kaip ir bet kuriam kitam savo srities profesionalui, teikiančiam paslaugas, teisės aktai nustato aukštesnį profesionalo teisėto elgesio standartą, taigi, kad jam taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, savo praktikoje ne kartą yra pabrėžęs ir kasacinis teismas. Pavyzdžiui, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. vasario 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-112/2008; 2010 m. kovo 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-69/2010; 2018 m. spalio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-60-969/2018.

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-29/2014; 2021 m. kovo 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-44-313/2021.

bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitose esančias lėšas, o įvykdydamas Ginčijamą mokėjimą būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad faktas, jog pareiškėja inicijavo ir autorizavo Ginčijamus mokėjimus, vykdydama trečiųjų asmenų apgaulingus nurodymus, taip pat savaime nereiškia, kad bankas nesilaikė teisės aktų reikalavimų vykdydamas Ginčijamus mokėjimus ar kad nesiėmė reikiamų ir (ar) teisės aktuose nustatytų veiksmų, susijusių su Ginčijamų mokėjimų atšaukimu. Priešingai, nustatyta, kad bankas neturėjo pagrindo atšaukti tinkamai pareiškėjos autorizuotų mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus, be to, nenustatyta jokių kitų aplinkybių, kurios suponotų banko veiksmų galimą neteisėtumą vertinamų aplinkybių kontekste.

Kaip ne kartą minėta, visi 26 Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai pačios pareiškėjos autorizuoti, pareiškėjai nekvestionuojant atliekamų veiksmų ir su ja bendravusių asmenų patikimumo, nors nustatyta, kad pareiškėja turėjo laiko ir galimybių savo abejones, jei, elgdamsi apdairiai, būtų tokių turėjusi, patikrinti. Sutiktina, kad bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai. Vis dėlto ir vartotojai, taip pat ir pareiškėja, besinaudodami finansinėmis paslaugomis, turi būti rūpestingi ir atsargūs, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo ir atidumo. Taigi, vartotojai turi tinkamai laikytis su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų saugaus naudojimosi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje rekomendacijų, atsargiai ir kritiškai vertinti nepažįstamų asmenų pasiūlymus ir (ar) nurodymus atskleisti konfidencialius mokėjimo priemonių duomenis ar įvykdyti mokėjimus, nesilaikant su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, tinkamai įvertinti priimamų sprendimų finansinę riziką ir pan. Tai reiškia, kad dėl laisva valia priimtų finansinių sprendimų vartotojui tenkanti rizika ir atsakomybė neturėtų būti perkelta finansų rinkos dalyviui, šiam veikiant tinkamai pagal teisės aktų reikalavimus.

Išnagrinėjus ginčą konstatuota, kad bankas pareiškėjos tinkamai autorizuotus Ginčijamus mokėjimus įvykdė teisėtai ir pagrįstai, laikydamasis Mokėjimų įstatymo reikalavimų ir šalių sudarytos sutarties (banko paslaugų teikimo sąlygų) nuostatų. Nustatytais duomenimis, bankas Ginčijamų mokėjimų inicijavimo laikotarpiu taip pat ne kartą įspėjo pareiškėją dėl abejotino Ginčijamų mokėjimų pobūdžio ir net dalį jų sustabdė, tačiau dėl pačios pareiškėjos valinių veiksmų ir, tikėtina, didelio neapdairumo visi inicijuoti Ginčijamo mokėjimai buvo pačios pareiškėjos autorizuoti.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga – nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti¹³. Tai reiškia, kad, neišrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo¹⁴. 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 nepasisakyti¹⁵.

Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų, kaip būtiniosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (šiuo atveju – priežastinis ryšys tarp pareiškėjos žalos (17 600 Eur sumos) ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai įvykdant pareiškėjos Ginčijamus mokėjimus vertintini kaip teisėti, taip pat į tai, kad nebuvo nustatytos būtiniosios banko civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos nuostolius dėl įvykdytų 17 600 Eur vertės Ginčijamų mokėjimų įvykdymo nėra teisinio pagrindo, todėl

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

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

pareiškėjos 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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis