



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-06-21 Nr. 429-383
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. kovo 26 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta 2 700 GBP mokėjimo operacija kriptovaliutų keitimo platformai *Binance* (toliau – mokėjimo operacija).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėja teigė, kad su ja telefonu susisiekė asmenys, prisistatę banko darbuotojais, ir prašė pervesti lėšas į saugią sąskaitą, o vėliau lėšos bus gražintos pareiškėjai. Anot pareiškėjos, skambinę asmenys nurodė, kad jos atžvilgiu yra vykdoma kibernetinė ataka, todėl pareiškėja turi imtis aktyvių veiksmų, kad lėšos būtų apsaugotos. Pareiškėjos teigimu, banko atstovu prisistatęs asmuo nurodė, kad, siekdama sustabdyti lėšų pasisavinimą, pareiškėja privalo autorizuoti mokėjimo operaciją, o tada įvykdytos mokėjimo operacijos metu pervestos lėšos bus gražintos pareiškėjai. Pareiškėja teigia sulaukusi pranešimo apie inicijuotą mokėjimo operaciją ir ją pati savo iniciatyva patvirtino. Pareiškėja taip pat pažymėjo, kad savo mokėjimo kortelės duomenis galėjo atskleisti tada, kai į savo mobilųjį telefoną gavo trumpąją žinutę, kurioje buvo teigiama, kad pareiškėja turėjo kontaktą su COVID-19 sergančiu asmeniu, todėl ji per pateiktą aktyvią nuorodą turėjo įsigyti greitąjį COVID-19 testą. Pareiškėja teigė įvykdžiusi gautame pranešime nurodytus veiksmus ir tik vėliau suvokė, kad galimai atskleidė savo asmeninės mokėjimo kortelės duomenis sukčiams, kurie yra atsakingi už mokėjimo operacijos atlikimą.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo sukčiavimo. Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pasiūlė pareiškėjai dėl galimo sukčiavimo atvejo kreiptis ir į teisėsaugos institucijas. Taip pat bankas pareiškėjai paaiškino, kad dėl lėšų gražinimo pareiškėja turėtų užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą.

2022 m. kovo 26 d. pareiškėja užpildė prašymą dėl lėšų gražinimo. Tą pačią dieną bankas priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjai mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų sumos, nes nustatė, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka.

Po priimto sprendimo pareiškėja 2022 m. balandžio 27 d. pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2022 m. balandžio 28 d. pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo banko gražinti atliekant mokėjimo operaciją pareiškėjos prarastas lėšas, t. y. 2 700 GBP. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad ji neautorizavo mokėjimo operacijos. Pareiškėjos teigimu, būtent tretieji asmenys įtikino pareiškėją patvirtinti mokėjimo operaciją. Be to, pareiškėja nurodė, kad po įvykdytos mokėjimo operacijos ji iš karto kreipėsi į banką ir prašė ją atšaukti, tačiau bankas tokių veiksmų neatliko. Pareiškėja nurodo, kad dėl sukčiavimo atakos patyrė papildomų nepatogumų, negalėjo sumokėti už nuomą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, mokėjimo operacija buvo tinkamai autentifikuota, tačiau

pareiškėja atliekant mokėjimo operaciją buvo labai neatsargi. Bankas nurodo, kad pareiškėja nebuvo pakankamai atidi ir rūpestinga, atidarė jai atsiųstą nuorodą ir tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis, todėl tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti mokėjimo operaciją. Be to, banko nuomone, net ir tai, kad mokėjimo kortelės duomenys buvo prarasti, nesuteikė tretiesiems asmenims galimybės patvirtinti mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėja per banko mobiliąją programėlę pati savo iniciatyva patvirtino mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties bankas daro išvadą, kad pareiškėja nebuvo tiek rūpestinga, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl visi nuostoliai, susiję su mokėjimo operacijos įvykdymu, turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Atsižvelgdamas į tai, 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 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjos inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas, t. y. 2700 GBP.

Pareiškėja neigia autorizavusi mokėjimo operaciją ir tvirtina, kad lėšos iš jos atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad tretieji asmenys pasisavino pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis. Dėl šios priežasties pareiškėja prašo banko gražinti mokėjimo operacijos metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas. Atsiliepime bankas nurodo, kad mokėjimo operacija mokėjimo kortele įvykdyta ne dėl sutrikimų banko ar tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* sistemose ar saugumo spragų jose, o dėl pareiškėjos veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti mokėjimo operaciją pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje ir ją pareiškėja pati patvirtino.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Bankas atsiliepime nurodo, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, mokėjimo operacija buvo inicijuota ir įvykdyta trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus mokėjimo operacijai inicijuoti, o mokėjimo operaciją patvirtino pati pareiškėja neturėdama tokios valios. Akivaizdu, kad mokėjimo operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms davimo forma ir tvarka.

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad mokėjimo operacija nėra pareiškėjos autorizuota, bankas atsiliepime neginčija, todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios, laikytina neautorizuota.

Nagrinėjamo ginčo atveju bankas teigia, kad neturi pareigos savo lėšomis gražinti pareiškėjai mokėjimo operacijos metu pervestos sumos, todėl remiasi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta aplinkybe, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Pareiškėja pripažįsta atskleidusi mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims ir

patvirtinusi trečiųjų asmenų inicijuotą mokėjimo operaciją. Pagrindo manyti, kad pareiškėjos personalizuoti saugumo duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims kitais, su pareiškėjos nurodytomis prieš ją atliktos sukčiavimo atakos aplinkybėmis nesusijusiais būdais (pvz., kad būtų įsilaužta į banko vidaus sistemas), nenustatyta. Savo reikalavimą bankui pareiškėja iš esmės grindė tuo, kad bankas laiku nesiėmė priemonių, kad sustabdytų ir (ar) atšauktų mokėjimo operaciją.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) atsisakydamas gražinti pareiškėjai mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas, bankas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) bankas pagrįstai nesustabdė ir (ar) neatsaukė mokėjimo operacijos vykdymo.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjai mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis ir pačiai savo iniciatyva patvirtinant mokėjimo operaciją, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis¹.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje², todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) 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 pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Panašios pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje sutartyje, t. y. Banko privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 9 punkte nustatyta, kad „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų – saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam.“³ Taip pat Sąlygų 13.4 papunktyje nustatyta, kad „Klientas įsipareigoja apsaugoti ir neatskleisti bet kokių pagal šią Sutartį jo paties sukurtų ar jam suteiktų Slaptažodžių ar kitokių Mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo požymių tretiesiems asmenims ir neleisti kitiems asmenims naudotis paslaugomis Kliento vardu. Jei Klientas nesilaikė šio įsipareigojimo ir (arba) galėjo, bet neužkirto tam kelio ir (arba) tokius veiksmus atliko tyčia ar dėl didelio savo neatsargumo, Klientas pilna apimtimi prisiima dėl to patirtus nuostolius bei įsipareigoja atlyginti kitų asmenų

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

² Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

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

nuostolius, jei jie buvo patirti dėl Kliento nurodytų veiksmų ar neveikimo.“

Taigi, pirmiau aptartos Sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, kuri privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Nors pareiškėjai trumpąja SMS žinute atsiųstas pranešimas dėl susirgimo COVID-19 ir dėl greitojo testo įsigijimo galėjo sukelti įspūdį, kad su ja susiekė oficialios institucijos, tačiau tai, kad pareiškėja iki atskleisdama personalizuotus duomenis (iki pateikdama suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos, t. y. interneto svetainės⁴, ir jai nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjos elgesys iki mokėjimo operacijos inicijavimo nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjai atskleidus mokėjimo kortelės duomenis, su pareiškėja susisiekė trečiasis asmuo, kuris prisistatė banko darbuotoju, ir nurodė, kad pareiškėjos sąskaitoje yra vykdoma sukčiavimo ataka, todėl pareiškėja turi patvirtinti mokėjimo operaciją, kad pareiškėjos lėšos bus apsaugotos, o vėliau gražintos į pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą. Tiek iš pareiškėjos, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja atlikto visus trečiųjų asmenų nurodytus veiksmus ir patvirtino trečiųjų asmenų inicijuotą mokėjimo operaciją.

Svarbu pažymėti tai, kad pareiškėjai pateiktame banko mobiliosios programėlės pranešime, prašančiame patvirtinti mokėjimo operaciją, buvo aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad yra autorizuojama mokėjimo operacija, kokia suma yra tvirtinama ir kas yra mokėjimo operacijos lėšų gavėjas⁵.

Taigi, šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjos elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko vertinimu, laikytina tai, kad pareiškėjai nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jos yra prašoma pateikti visus būtent pačios pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos ji pripažįsta suvedusi.

Be to, nors pareiškėjai buvo pateikta aiški ir nedviprasmiška informacija, kokia suma, kokiu būdu ir kam yra atliekama mokėjimo operacija, ji nepaisė jai siųstame pranešime nurodytos informacijos ir vis tiek patvirtino mokėjimo operaciją. Svarbu pažymėti, kad pareiškėja tvirtino mokėjimo operaciją, turėdama tikslą apsaugoti lėšas nuo sukčiavimo atakos, tačiau, prieš patvirtindama mokėjimo operaciją, ji neįvertino jai atsiųsto mokėjimo pranešimo, kuriame buvo nurodytas konkretus lėšų gavėjas, t. y. kriptovaliutų keitimo platforma *Binance*, kuri niekaip nėra susijusi nei su pareiškėja, nei su banku.

Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, prieš lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų ir kad pareiškėja būtų kvestionavusi pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandžiusi išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją.

Išanalizavęs šias bei visas kitas nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjos elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, tretieji asmenys galėjo inicijuoti mokėjimo operaciją ir apgaule įtikinti pareiškėją ją patvirtinti tik dėl to, kad pareiškėja, būdama labai neatsargi, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus.

⁴ Interneto svetainės adresas <https://pcr-my-order.com>.

⁵ Pareiškėjai rodomos žinutės tekstas: „Check your Revolut App to authorize this payment. Merchant XXX. Amount XXX.“

Remiantis nustatytais duomenimis, tam, kad pareiškėja apsaugotų savo lėšas nuo sukčiavimo atakos, jai nebuvo būtina patvirtinti mokėjimo operacijos ir pervesti lėšų kitam asmeniui. Tačiau pareiškėja, gavusi nurodymus iš trečiųjų asmenų, nedvejodama (kaip pripažįsta) patvirtino mokėjimo operaciją. Pareiškėja, neįvertinusi jai banko mobiliojoje programėlėje rodomos informacijos, kurioje buvo nurodomi atliekamos mokėjimo operacijos duomenys, ir nesuabejojusi jos turiniu, kad atlieka mokėjimo operaciją į kriptovaliutų keitimo platformos *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, o ne apsaugo savo lėšas nuo sukčiavimo atakos, patvirtino mokėjimo operaciją.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėja būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pati banko mobiliojoje programėlėje patvirtino mokėjimo operaciją.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir su banku sudarytoje sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšų, o pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

2. Dėl mokėjimo operacijos sulaukymo ir (ar) atšaukimo

Pareiškėja kreipėsi teigia, kad supratusi, jog tapo sukčių auka, iškart ėmėsi priemonių tam, kad atšauktų mokėjimo operaciją ir susigrąžintų dar pareiškėjos sąskaitoje tik rezervuotas lėšas, t. y. susisiekė su banku, informavo apie ginčijamą mokėjimo operaciją ir užpildė banko nurodytą prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo.

Vertinant pareiškėjos teiginius dėl mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos grąžinimo į pareiškėjos sąskaitą banke, pažymėtina, kad, vadovaujantis 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. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

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

Sąlygų 18 punkte yra numatyta, kad „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos.“

Remiantis tiek pareiškėjos, tiek banko pateiktais paaiškinimais, matyti, kad pareiškėja dėl atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos kreipėsi praėjus 40 minučių jau po to, kai mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota šalių sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka ir negalėjo būti atšaukta po to, kai ją gavo pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo atveju – bankas. Iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjos prašymą grąžinti lėšas, bankas laikinai įskaitė mokėjimo operacijos metu nurašytą sumą, tačiau, atmetus lėšų grąžinimo prašymą ir lėšų gavėjo bankui iš banko sąskaitos nurašius mokėjimo operacijos lėšas, bankas privalėjo lėšas nurašyti iš pareiškėjos sąskaitos.

Atsižvelgiant į tai, bankas, remdamasis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjos prašymo atšaukti mokėjimo operaciją, praėjus įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui, ir (ar) grąžinti į pareiškėjos sąskaitą šio mokėjimo sumos.

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 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