



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. rugpjūčio 22 d. – lapkričio 25 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 15 mokėjimo operacijų gavėjui LOCATE 08003 BARCELONA (toliau – gavėjas). Bendra mokėjimo operacijų suma – 599,85 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos iš gavėjo užsakius paslaugų prenumeratą panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir pareiškėjui išduotos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 slaptažodį.

Bankui atsisakius pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš gavėjo jokios paslaugų prenumeratos neužsakė, tai buvo padaryta be pareiškėjo žinios ir sutikimo. Pareiškėjas taip pat teigė neautorizavęs mokėjimo operacijų. Jis negali paaiškinti, koku būdu buvo pasinaudota tiek jo mokėjimo kortelės duomenimis, tiek jo mobiliajame telefone įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodžiu, todėl daro prielaidą, kad tretieji asmenys įsilaužė į jo mobiliojo telefono įrenginį ir be jo žinios pasinaudojo jo telefone įdiegta tapatybės patvirtinimo priemone „Smart-ID“. Pareiškėjas taip pat teigė, kad jam nėra žinomas prekybininkas, kuriam buvo pervestos mokėjimo operacijų lėšos.

Pareiškėjas prašė grąžinti jo neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 599,85 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos užsakius paslaugų prenumeratą panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei pareiškėjo mobiliajame telefone pareiškėjo vardu įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodį.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas bankui nepateikė jokios informacijos apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes, todėl bankui nėra žinoma, kaip buvo atskleisti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys bei pasinaudota paties pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegta tapatybės patvirtinimo priemone „Smart-ID“. Be to, pareiškėjas nesikreipė į teisėsaugos institucijas ir nepranešė apie galimai jo atžvilgiu įvykdytą nusikalstamą veiką. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas nebuvo banko informavęs apie mokėjimo kortelės praradimą ir (arba) neteisėtą jos duomenų pasisavinimą.

Banko teigimu, neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad užsakant paslaugų prenumeratą buvo suvesti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, o pareiškėjo kaip mokėtojo ir mokėjimo kortelės naudotojo tapatybė papildomai buvo patvirtinta tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodžiu iš pačiam pareiškėjui priklausančio mobiliojo telefono įrenginio „iPhone X (iOS)“. Banko teigimu, prieš užsakydamas paslaugų prenumeratą ir duodamas sutikimą, kad būtų vykdoma mokėjimo operacija, pareiškėjas tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ lauke turėjo galimybę matyti tiek mokėjimo operacijos sumą, tiek ir gavėją.

Bankas teigė, kad jam nėra žinoma, kaip pareiškėjas gavo informaciją apie prekybininką ir jo teikiamas paslaugas, tačiau, banko turimais duomenimis, pareiškėjas po paslaugų

prenumeratos užsakymo iš prekybininko gavo užsakymo patvirtinimą, atsiskaitymo už paslaugas sąlygas, taip pat ir informaciją apie tai, kaip atsisakyti paslaugų prenumeratos. Bankas pabrėžė, kad jam nėra žinoma, dėl kokių priežasčių pareiškėjas neatsisakė prenumeratos, jeigu, kaip jis teigia, paslaugų pats neužsakinėjo, nes pareiškėjas su banku nebendradarbiauja ir į teisėsaugos institucijas nesikreipia.

Bankas nurodė, kad, gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų iš jo banko sąskaitos įvykdymo, iš karto blokavo naudojimąsi mokėjimo kortele ir kreipėsi į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „MasterCard“ (toliau – „MasterCard“) dėl mokėjimo operacijų ginčo procedūros pradėjimo. Tačiau iš „MasterCard“ gavo informaciją, kad prekybininkas nesutinka su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, kad jis paslaugų neužsakė, ir bankui pateikė informaciją, kad pareiškėjui jo el. paštu siuntė visą informaciją apie paslaugų prenumeratą ir jos sąlygas. Dėl šios priežasties tolimesnė mokėjimo operacijų ginčo procedūra „MasterCard“ buvo atmesta, o mokėjimo operacijų lėšos pareiškėjui nebuvo gražintos.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo 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) 44 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 atskirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 599,85 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neigia užsakęs paslaugų prenumeratą ir (ar) tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis bei suvedęs „Smart-ID“ PIN1 kodą ir teigia pats mokėjimo operacijų neinicijavęs.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

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.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Ginčo byloje nustatyta, kad paslaugų prenumerata buvo užsakyta 2023 rugpjūčio 22 d. 11:42 val. pareiškėjui patvirtinus 0,50 Eur mokėjimo operaciją. Pareiškėjo, kaip mokėtojo ir kortelės naudotojo, tapatybė buvo papildomai patvirtinta taikant saugesnę tapatybės patvirtinimo (autentifikavimo) būdą įvedant pareiškėjui priklausančiame išmaniajame įrenginyje „iPhone X (iOS)“ jo paties įdiegtos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Bankas, prieš pareiškėjui suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, rodė tiek mokėjimo operacijos sumą, tiek ir gavėją „Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad Jūsų operacijos informacija yra teisinga. 0.5 EUR kortelė:1056 LOCATE.“ Tokiu būdu pareiškėjui patvirtinus paslaugų prenumeratos užsakymą, iš pareiškėjo banko sąskaitos gavėjui buvo įvykdyta 15 mokėjimo operacijų po 39,99 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateikė iš lėšų gavėjo, iš kurio ir buvo užsakyta paslaugų prenumerata, gautus duomenis, patvirtinančius, kad pareiškėjas užsakė paslaugų prenumeratą, o visa informacija apie paslaugas bei galimybę atsisakyti prenumeratos

pareiškėjui buvo išsiųsta pareiškėjo nurodytu el. paštu X.X. Būtent šį el. paštą kaip savo kontaktinį duomenį pareiškėjas nurodė ir kreipimesi į Lietuvos banką.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas jau po kelių pirmų mokėjimo operacijų iš jo banko sąskaitos įvykdymo ne kartą jungėsi prie savo interneto banko paskyros ir turėjo galimybę pamatyti, kad iš jo banko sąskaitos yra nurašomos lėšos gavėjui. Tačiau pareiškėjas dėl šių mokėjimo operacijų ginčijimo į banką iš karto nesikreipė, o tą padarė tik praėjus keliems mėnesiams.

Nors pareiškėjas neigia pats užsakęs paslaugų prenumeratą ar kam nors atskleidęs mokėjimo kortelės duomenis bei neigia suvedęs tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad užsakant paslaugų prenumeratą buvo panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys bei jo paties mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN 1 kodas. Be to, banko iš prekybininko gauti duomenys patvirtina, kad prekybininkas pareiškėjui jo nurodytu el. paštu siuntė informaciją apie užsakytą prenumeratą bei jos atšaukimo sąlygas, tačiau, pareiškėjui nebendradarbiaujant, nėra žinomos aplinkybės, kodėl pareiškėjas paslaugų prenumeratos neatšaukė, nors, kaip teigė, pats paslaugų neužsakė.

Duomenų, kad pareiškėjas savo mokėjimo kortelę arba mobilųjį įrenginį buvo pametęs, ginčo byloje nėra. Vadinasi, niekas kitas, be paties pareiškėjo, jo mokėjimo kortelės duomenų ir tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo negalėjo žinoti ir negalėjo jų perduoti tretiesiems asmenims.

Pareiškėjas iš esmės nepateikė jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjui žinomi personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų negalima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos užsakant paslaugų prenumeratą ir tuo tikslu suvedant tik pareiškėjui žinomus mokėjimo kortelės duomenis bei paties pareiškėjo naudojamame mobiliajame įrenginyje įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodį. Be to, buvo panaudotas ir pareiškėjo el. pašto adresas, kuriuo pats pareiškėjas naudojasi.

Pareiškėjas ginčija visas mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, kita vertus, teigia, kad nebuvo praradęs nei savo mokėjimo kortelės, nei mobiliojo telefono įrenginio, o pareiškėjo personalizuoti saugos duomenys buvo žinomi tik vienam pareiškėjui. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nors iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir tai galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.