



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2021 m. birželio 11 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-208
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. sausio 29 d. pareiškėjas e. parduotuvėje inicijavo atsiskaitymą bendrovės išduota mokėjimo kortele, inicijuota suma – 1 300,00 RUB (14,16 EUR).

Pareiškėjas tą pačią dieną (t. y. 2021 m. sausio 29 d.), naudodamasis „Revolut“ mobiliąja programėle, susisiekė su bendrovės klientų aptarnavimo komanda ir informavo, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota duomenų vagystės (angl. „phishing“) metu, pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys buvo išvilioti apgaulės būdu. Atsižvelgdamas į pareiškėjo situaciją, bendrovės klientų aptarnavimo agentas paprašė pareiškėjo užpildyti ir pateikti oficialų lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuris leistų bendrovės specialistų komandai išnagrinėti pareiškėjo pretenziją dėl lėšų gražinimo bei inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka.

Pareiškėjas 2021 m. sausio 29 d. užpildė ir pateikė mokėjimo gražinimo prašymą.

Bendrovė, išnagrinėjusi pareiškėjo pateiktą lėšų gražinimo prašymą, jį atmetė ir apie priimtą sprendimą 2021 m. vasario 11 d. informavo pareiškėją. Sprendimą bendrovė priėmė remdamasi tuo, kad pareiškėjo pateikta pretenzija nepatenka į „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas.

Pareiškėjas ginčija bendrovės atsisakymą gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pareiškėjui. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad „atliekant operaciją, telefono ekrano užsklanda kelių sekundžių bėgyje paslėpė operacijos turinį“. Pareiškėjo teigimu, jokios galimybės patikrinti, kokia mokėjimo operacija bus atlikta, jis neturėjo. Pareiškėjas nurodo neplanavęs atlikti jokios mokėjimo operacijos, taip pat pažymi niekam neatskleidęs jokių prisijungimo prie savo paskyros „Revolut“ mobiliojoje programėlėje ar mokėjimo kortelės duomenų, būtinų autorizuoti pateiktą mokėjimo nurodymą. Kreipimesi nurodoma, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas apgaulės būdu fiktyvioje interneto svetainėje, siekiant ne atlikti mokėjimą prekybininko naudai, o turint tikslą gauti į su mokėjimo kortele susietą ir bendrovėje esančią pareiškėjo sąskaitą pinigų. Dėl šios operacijos atšaukimo pareiškėjas nedelsdamas kreipėsi į bendrovę, ši pažadėjo pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų nepervesti į gavėjo („nusikaltėlių“) sąskaitą, tačiau savo pažado neįvykdė ir lėšos per savaitę nuo ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo buvo pervestos į gavėjo banko sąskaitą. Kreipimusi pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pareiškėjui.

Bendrovė nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime pažymima, kad, bendrovės vidinės kontrolės sistemos duomenimis, pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu, kurio tikslas yra apsaugoti vartotojus nuo sukčiavimo el. prekybos operacijose. Bendrovė paaikšino, kad teikia „3D Secure“ funkciją, siųsdama pranešimą „Revolut“ mobiliojoje programėlėje, ir pagal šį pranešimą vartotojas privalo įvesti savo „Revolut“ paskyros slaptažodį, kad patvirtintų operaciją. Vertindama šią informaciją, bendrovė nustatė, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija negalėjo būti įvykdyta be pareiškėjo sutikimo ar be jo dalyvavimo sandoryje. Kai mokėjimo operacija yra autentifikuojama „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo būdu, bendrovė traktuoja, kad užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas yra tinkamas įrodymas,

patvirtinantis, kad klientas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia, ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonės ir jos personalizuotų saugumo duomenų naudojimu. Bendrovė atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas 2021 m. sausio 29 d. lėšų gražinimo prašyme, pagal kurį buvo sprendžiama susiklosčiusi situacija, nurodė, kad lėšos buvo nuskaitytos už prenumeratą, kurią jis atšaukė arba nežinojo, kad buvo užsiregistravęs. Tokia aplinkybė, bendrovės vertinimu, įrodo, kad pareiškėjas savo valia atliko prenumeratos užsakymą ir jo neatšaukė arba išskirtinai nerūpestingai elgėsi, pateikdamas savo personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija. Bendrovės teigimu, nustačius, kad mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu, kartu nustatyta ir aplinkybė, kad pareiškėjas besąlygiškai patvirtino sąskaitoje įvykdytą mokėjimo operaciją, o pati mokėjimo operacija (prenumeratos užsakymas ar netinkamas duomenų saugojimas) buvo įvykdyta dėl paties pareiškėjo valios ar išskirtinio nerūpestingumo. Bendrovė atsiliepime nurodo, kad, remiantis „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovo 11.7 skyriaus nuostatomis, mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bendrovė teigia, kad nagrinėjamu atveju įvertino, kad pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas nepatenka į mokėjimo kortelių schemos operatoriaus „Visa“ apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas, todėl mokėjimo gražinimo procedūra „Visa“ nustatyta tvarka nebuvo inicijuota, o pareiškėjo prašymas dėl mokėjimo gražinimo buvo atmestas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo bendrovėje atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele 2021 m. sausio 29 d. atliktos mokėjimo operacijos sumą - 14 Eur (toliau – ginčijama mokėjimo operacija). Pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, apie tai informavo bendrovę ir paprašė atšaukti šią operaciją, kai bendrovė dar turėjo galimybę tai padaryti (t. y. nepervesti lėšų į gavėjų banko sąskaitą), todėl bendrovė turi gražinti pareiškėjui šios operacijos sumą. Bendrovė teigia, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu, o tai, bendrovės teigimu, reiškia, kad operacija negalėjo būti įvykdyta be pareiškėjo sutikimo ar be jo dalyvavimo sandoryje.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti šias pagrindines aplinkybes: 1) ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, t. y. ar šiai operacijai atlikti buvo gautas pareiškėjo sutikimas; 2) ar bendrovė turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos 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 (redakcija, galiojusi nuo 2020 m. spalio 1 d.).

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo

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).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi 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; kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo

priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Bendrovės teigimu, pareiškėjo sutikimas įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją mokėjimo kortele buvo duotas vienu iš pareiškėjo ir bendrovės sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – mokėjimo kortelės bei savo asmens duomenų prekybininkui pateikimu bei mokėjimo operacijos patvirtinimu „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo būdu, suvedant „Revolut“ paskyros slaptažodį „Revolut“ mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą.

Įvertinus ginčo šalių susitarimo pagrindą esančių Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punktą, matyti, kad sudarydami bendrąją sutartį dėl mokėjimo paslaugų teikimo pareiškėjas ir bendrovė buvo sutarę, kad pareiškėjas sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją taip pat gali duoti, suveddamas mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba savo PIN kodą, taip pat pateikdamas mokėjimo kortelės ir kitus duomenis paslaugos teikėjui ar prekybininkui, su kuriais siekiama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar prekes.¹

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą pervesti lėšas prekybininkui arba paslaugų teikėjui, su kuriuo mokėtojas nori atsiskaityti mokėjimo kortele, ir tuo tikslu perduoda mokėjimo kortelės ir kitus šioje Privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatoje nurodytus duomenis, tačiau nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta minimoje Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatoje, pareiškėjas, jo pateiktais paaiškinimais, šiuos duomenis atskleidė ne dėl to, kad ketino mokėjimo kortele pervesti lėšas, o siekdamas gauti pinigus (atsiskaitymą), t. y. šiuo konkrečiu atveju pareiškėjas siekė veikti ne kaip mokėtojas, o kaip lėšų gavėjas. Nors bendrovė vėlesniuose Lietuvos bankui teiktuose paaiškinimuose atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas 2021 m. sausio 29 d. lėšų grąžinimo prašyme nurodė, kad lėšos buvo nuskaitytos už prenumeratą, kurią jis atšaukė arba nežinojo, kad buvo ją užsiprenumeravęs, vis dėlto, šios aplinkybės nepatvirtina kiti ginčo byloje esantys duomenys: tiek susirašinėjime su bendrove, tiek kreipimesi ir teikdamas papildomus paaiškinimus Lietuvos bankui, pareiškėjas nuosekliai laikosi pozicijos, kad jis ginčijamos mokėjimo operacijos neautorizavo ir kad siekė atlikti ne lėšų pervedimo operaciją, o piniginių lėšų gavimo operaciją – t. y. ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta be jo valios (žinios ir sutikimo).

Pažymėtina ir tai, kad bendrovė, darydama išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota Privatiems klientams taikomų sąlygų nustatyta tvarka paties pareiškėjo, iš esmės remiasi tik tuo faktu, kad mokėjimo operacijai įvykdyti buvo panaudoti mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas „Revolut“ paskyros slaptažodis „Revolut“ mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą, tačiau nevertino, kuriuo metu ir (arba) kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas, ar iš pareiškėjo šiuos duomenis neteisėtai išvilioję asmenys.

Bendrovė pateikė jos vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu. Tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, dar neįrodo, kad visi šie veiksmai tikrai yra atlikti su pareiškėjo sutikimu, t. y. kad mokėjimo nurodymas atlikti kredito pervedimą iš tiesų atliktas pareiškėjo valia ir su jo sutikimu. Kaip minėta pirmiau, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, vien aplinkybė, jog mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtojui išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, kad mokėjimo priemone naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas

¹ Privatiems klientams taikomų sąlygų (angl. „Personal terms and supplement“) 14 punkto tekstas originalo kalba (anglų k.): „You can also make payments or withdraw cash using your Revolut Card. You can do this by entering the details of your Revolut Card (the card number, expiry date and CVC number) or your PIN. We will consider these actions as you giving consent to make payments or withdraw cash from your Revolut account. You also give your consent to make payments from your Revolut Card by: <...> providing your Revolut Card number and other details and consenting to the initiation of payment orders for debiting your account when entering into an agreement with a trader or service provider.“

(Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Lietuvos bankas paprašė bendrovės papildomai pateikti detalesnę informaciją (taip pat ir IP adresus) apie bendrovės vidaus sistemose užfiksuotus galinius įrenginius, kuriais šiam ginčui nagrinėti aktualiu laikotarpiu buvo jungtasi prie pareiškėjo „Revolut“ mobiliosios programėlės paskyros, ir galinius įrenginius, iš kurių buvo inicijuotos mokėjimo operacijos iš bendrovėje atidarytos pareiškėjo sąskaitos. Pagal bendrovės duomenis, nagrinėjamu atveju pareiškėjas mokėjimo kortelės duomenis suvedė internetiniame tinklalapyje, naudodamasis naršykle. Suvedęs mokėjimo kortelės duomenis ir siekdamas patvirtinti užsakymą, pareiškėjas naršyklėje turėjo gauti pranešimą, kuriame nurodoma pasitikrinti „Revolut“ mobiliąją programėlę savo įrenginyje ir patvirtinti (autorizuoti) mokėjimą nurodytam pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir atitinkamą sumą, naudojantis programėle. Paaiškinimuose bendrovė nurodė, kad mokėjimo autorizacijos pranešimas yra matomas mobiliojoje programėlėje ir pati autorizacija gali būti atlikta tik rankiniu būdu, naudojantis mobiliąja programėle. Todėl nagrinėjamu atveju mokėjimo operacija galėjo būti ir buvo patvirtinta naudojantis tik pareiškėjo naudojamu mobiliuoju – *Android 9*, įrenginiu. Bendrovės duomenimis, ginčijama mokėjimo suma buvo patvirtinta (autorizuota) iš pagrindinio pareiškėjo naudojamo mobiliojo įrenginio, kuris yra naudojamas iki šiol. Šiam teiginiui pagrįsti bendrovė kartu su paaiškinimais pateikė bendrovės vidaus sistemos išrašus, kuriuose pateikti duomenys apie pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, tarp jų ir galinio įrenginio IP adresus, iš kurio jungiantis buvo autorizuota ginčijama mokėjimo operacija, kuris, bendrovės duomenimis, sutampa su pareiškėjo naudojamo mobiliojo galinio įrenginio IP adresu. Kartu būtina pažymėti tai, kad informacija ir ją pagrindžiantys duomenys apie galinio įrenginio (kompiuterio), kuriuo naudojantis naršyklėje buvo inicijuotas mokėjimo nurodymas įvykdyti kredito pervedimą (t. y. suvesti mokėjimo kortelės ir kiti tam būtini duomenys), kuris vėliau buvo patvirtintas pareiškėjo naudojamu mobiliuoju įrenginiu „Revolut“ mobiliojoje programėlėje, IP adresą Lietuvos bankui nebuvo pateikti ir nėra žinomi.

Lietuvos bankas taip pat paprašė pareiškėjo nurodyti, kokią informaciją ir duomenis pareiškėjas matė savo galiniuose įrenginiuose (kompiuteryje ir (ar) mobiliajame telefone) tuo metu, kai buvo įvykdyta jo ginčijama mokėjimo operacija. Pareiškėjas nurodytų aplinkybių nedetalizavo, tik nurodė, kad „atliekant operaciją, telefono ekrano užsklanda kelių sekundžių bėgyje paslėpė operacijos turinį“, o pats mokėjimas buvo atliktas apgaulės būdu fiktyvioje interneto svetainėje, siekiant ne atlikti mokėjimą prekybininko naudai, o turint tikslą gauti į su mokėjimo kortele susietą ir bendrovėje esančią pareiškėjo sąskaitą pinigų, nes pats neplanavo atlikti jokios mokėjimo operacijos. Pareiškėjo teigimu, jokios galimybės patikrinti, kokia mokėjimo operacija bus atlikta, jis neturėjo, ir pažymi niekam neatskleidęs jokių prisijungimo prie savo sąskaitos bendrovėje duomenų.

Papildomai pateiktuose paaiškinimuose dėl informacijos, kurią ginčijamos mokėjimo operacijos metu galėjo matyti pareiškėjas, bendrovė pažymėjo, kad neturi galimybės pateikti mobiliosios programėlės ekrano vaizdų, kuriuos matė pareiškėjas, tvirtindamas ginčijamą mokėjimą, nes tokia informacija nėra kaupiama ir saugoma. Tačiau bendrovė atkreipė dėmesį, kad atitinkamų pranešimų turiniui yra naudojamas tas pats šablonas: taigi, atliekant mokėjimo operaciją, nurodoma konkrečios mokėjimo operacijos suma, valiuta, pardavėjo vardas ir mokėjimo kortelės identifikaciniai duomenys. Kartu su paaiškinimais bendrovė pateikė mokėjimo operacijų autorizavimo „3D Secure“ būdu eigos „Revolut“ mobiliojoje programėlėje ekrano vaizdus.

Vis dėlto, nepaisant pirmiau minėtų paaiškinimų – t. y. kad, tvirtindamas mokėjimo operaciją „Revolut“ mobiliojoje programėlėje, bendrovės klientas (šiuo atveju – pareiškėjas) mato tam tikrą šabloninę informaciją, kurią bendrovė gali nurodyti, minėti bendrovės paaiškinimai nepaneigia pareiškėjo nurodytos aplinkybės, jog pareiškėjas ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti ir patvirtinti reikalingus duomenis galėjo suvesti trečiųjų asmenų kontroliuojamoje aplinkoje, kurioje pareiškėjui, kaip jis pats teigia, buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija apie lėšų gavėjo inicijuojamą mokėjimo operaciją, t. y. kad naršyklėje inicijuojant mokėjimo nurodymą (suvedant tam reikalingus duomenis) pareiškėjui galėjo būti rodoma informacija apie tai, kad jis tvirtina lėšų gavimo į jo sąskaitą bendrovėje operaciją, o ne lėšų nurašymo iš jo sąskaitos bendrovėje operaciją. Lietuvos bankas neturi galimybės patikrinti, kokią su mokėjimo pavidimu susijusią informaciją trečiųjų asmenų pateiktoje interneto svetainėje matė pareiškėjas, tačiau pareiškėjo bei bendrovės pateikta informacija, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad šio ginčo atveju yra didesnė tikimybė, kad

trečiųjų asmenų aplinkoje² pareiškėjui apie pagal mokėjimo kortelės duomenis inicijuojamą mokėjimo operaciją buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl tokios mokėjimo operacijos esmės ir pobūdžio ir dėl kurios pareiškėjas pagrįstai tikėdamasis, kad tvirtina lėšų gavimo mokėjimo operaciją, galėjo nesuprasti, kad šiuo konkrečiu atveju atlieka veiksmus, kurie bendrovės ir pareiškėjo sutartiniuose santykiuose galėtų būti laikytini sutikimu atlikti mokėjimo operaciją iš kliento sąskaitos.

Lietuvos banko vertinimu, šio konkretaus ginčo atveju svarbu įvertinti ir tai, ar pareiškėjas „Revolut“ paskyros slaptažodžiu „Revolut“ mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą tvirtindamas ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią jis manė esant lėšų pervedimo į jo sąskaitą bendrovėje operacija, galėjo suprasti, kad tvirtina lėšų pervedimo iš jo sąskaitos bendrovėje operaciją. Kaip minėta pirmiau, vadovaujantis ginčo šalių susitarimo pagrindu esančių Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatomis, mokėjimo kortelės duomenų (kortelės numerio, galiojimo datos ir CVC numerio) suvedimas bendrovės ir pareiškėjo santykiuose yra laikytinas sutikimo atlikti mokėjimo operaciją iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje (mokėjimui mokėjimo kortele atlikti) davimu. Paaiškinimuose dėl bendrovės naudojamos „3D Secure“ sistemos mokėjimo operacijoms autorizuoti bendrovė nurodė, kad vartotojai informaciją apie šią sistemą gali rasti bendrovės tinklalapyje specialiai tam skirtame straipsnyje (<https://blog.revolut.com/3ds-secure-payments/>), taip pat prie dažniausiai užduodamų klausimų (<https://www.revolut.com/lt-LT/help/mokejimu-vykdymas/mokejimas-kortele/ar-3d-secure-operacijos-palaikomos>), tačiau atskirai tiesiogiai su šia papildoma saugumo sistema nei prieš sudarydami sutartis, nei jų galiojimo metu klientai nėra supažindinami³. Lietuvos banko vertinimu, aplinkybė, kad Privatiems klientams taikomose sąlygose mokėjimo operacijų autorizavimo tvarka nėra detalizuojama (t. y. nėra apibrėžiama, paaiškinama „Revolut“ paskyros slaptažodžio „Revolut“ mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą suvedimo reikšmė mokėjimo operacijai autorizuoti), o paminėtose bendrovės interneto svetainės vietose (adresuose) yra glaustai, bet pakankamai aiškiai apibrėžta mokėjimo operacijų autorizavimo per „Revolut“ mobiliąją programėlę, naudojantis „3D Secure“ sistema, tvarka, taip pat galėjo lemti tai, kad pareiškėjas, trečiųjų asmenų prašomas patvirtinti, kaip jis tuo metu manė, lėšų gavimo į jo sąskaitą bendrovėje gavimo operaciją, suveddamas „Revolut“ mobiliojoje programėlėje šios paskyros slaptažodį, galėjo nesuprasti, kad šiuo slaptažodžiu tvirtina lėšų nurašymo iš jo sąskaitos bendrovėje operaciją.

Įvertinus pareiškėjo nurodytas ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir įvykdymo aplinkybes, kurių bendrovė šio ginčo nagrinėjimo metu negalėjo paneigti, t. y. pateikti įrodymų, paneigiančių pareiškėjo nurodytas ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes, kuriomis pareiškėjas neigia autorizavęs tokią mokėjimo operaciją, bei atsižvelgiant į tai, kad pačios bendrovės Privatiems klientams taikomose sąlygose nėra nurodyta bendrovės interneto svetainėje viešai skelbiama informacija dėl mokėjimo operacijų autorizavimo per „Revolut“ mobiliąją programėlę, naudojantis „3D Secure“ sistema, prieštarauja šio ginčo byloje bendrovės pateiktiems argumentams, kuriais ji remiasi teigdama, kad ginčijama mokėjimo operacija turėtų būti laikoma autorizuota paties mokėtojo. Lietuvos banko vertinimu, pakankamo pagrindo teigti, kad ginčijama mokėjimo operacija galėtų būti laikoma atlikta esant pareiškėjo sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra, todėl Lietuvos bankas daro išvadą, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota.

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

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

²Pareiškėjas teigia, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas apgaulės būdu fiktyvioje interneto svetainėje, kuri, pareiškėjo teigimu, po ginčijamos mokėjimo operacijos buvo iškart deaktyvuota. Pareiškėjas nurodo, kad apie šį įvykį yra pranešęs ir policijai.

³„3D Secure“ sistema yra plačiai žinoma ir naudojama daugelyje internetinių parduotuvių visame pasaulyje. Dažniausiai internetinėse parduotuvėse teikiant apmokėjimui skirtą informaciją vartotojams yra pateikiama ir „3D Secure“ sistemos piktograma („Verified by VISA“ / „MasterCard SecureCode“), taip informuojant vartotojus apie veikiančias papildomas saugumo priemones. Atlikus trumpą analizę, matyti, kad puslapyje, kuriame Pareiškėjas atliko mokėjimą, taip pat pateikiamos šios piktogramas, tai reiškia, jog atliekant mokėjimus veikia „3D Secure“ sistema.

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 arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.

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

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

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

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

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, nepaisant to, kad bendrovė teigia, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota paties pareiškėjo, ji vis dėlto papildomai nurodo, kad, jos vertinimu, pareiškėjas ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir tvirtinimo metu elgėsi itin neatsargiai (nerūpestingai), tai galėjo nulemti tai, kad pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis ir „Revolut“ mobiliuojuose programėle suvedė šios paskyros slaptažodį, taip patvirtindamas ginčijamą mokėjimo operaciją. Bendrovės vertinimu, pareiškėjas ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir tvirtinimo metu elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai, nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje, kuris nustato mokėjimo priemonės naudotojui pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, aptartų mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų – naudojosi mokėjimo priemone ne pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Taigi, kai mokėjimo operacija yra autentifikuojama „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo būdu, bendrovė laiko, kad užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas yra tinkamas įrodymas, patvirtinantis, kad klientas autorizavo mokėjimo operaciją arba veikė nesąžiningai arba tyčia, arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių Privatiems klientams taikomų sąlygų 9 ir 14 punktuose nustatytų pareigų.

Siekdama pagrįsti, kad pareiškėjas trečiųjų asmenų pateiktoje interneto svetainėje suveddamas savo asmens, mokėjimo kortelės duomenis bei patvirtindamas savo tapatybę per „Revolut“ mobiliąją programėlę elgėsi itin nerūpestingai (aplaidžiai), bendrovė atkreipia dėmesį, kad pareiškėjas 2021 m. sausio 29 d. lėšų gražinimo prašyme, pagal kurį buvo sprendžiama susiklosčiusi situacija, nurodė, kad lėšos buvo nuskaitytos už prenumeratą, kurią jis atšaukė arba nežinojo, kad buvo ją užsiprenumeravęs. Tokia aplinkybė, bendrovės

vertinimu, įrodo, kad pareiškėjas savo valia atliko prenumeratos užsakymą ir jos neatšaukė arba išskirtinai nerūpestingai (neprotingai) elgėsi, pateikdamas savo saugumo duomenis tretiesiems asmenims, dėl to ginčijama mokėjimo operacija galėjo būti įvykdyta. Bendrovė pripažįsta, kad pareiškėjas platesnės informacijos apie užregistruotą prenumeratą nepateikė, tačiau, bendrovės manymu, praktikoje įprasta, kad atliekant prenumeratos užsakymą iš asmens mokėjimo sąskaitos ne tik nuskaitomos lėšos, tačiau asmuo informaciją apie prenumeratos užsakymą gauna į el. paštą ar mobilųjį telefoną. Bendrovė mano, kad pareiškėjas, galimai siekdamas išvengti savo atsakomybės, tokios informacijos ar įrodymų Lietuvos bankui nepateikė. Atsižvelgdama į tai, bendrovė daro išvadą, kad pareiškėjas šioje situacijoje nebuvo tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl pareiškėjo elgesys, atliekant prenumeratos užsakymą ar jos neatšaukus arba atskleidus savo saugumo duomenis tretiesiems asmenims, dėl to galėjo būti atliktas prenumeratos užsakymas, gali būti vertinamas kaip didelis pareiškėjo neatsargumas (aplaidumas) ir visi nuostoliai, susiję su šios ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu, turėtų tekti pareiškėjui. Nustačiusi, kad mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu, bendrovė laiko, kad pareiškėjas besąlygiškai patvirtino sąskaitoje įvykdytą mokėjimo operaciją, o pati mokėjimo operacija (prenumeratos užsakymas ar netinkamas duomenų saugojimas) buvo įvykdyta dėl paties pareiškėjo valios ar išskirtinio nerūpestingumo.

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į pirmiau minėtus bendrovės teiginius, kuriais ji remiasi, siekdama pagrįsti, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota, o tuo atveju, jei nebūtų laikoma tinkamai autorizuota – įvykdyta dėl didelio pareiškėjo neatsargumo (aplaidumo), t. y. kad ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos buvo nuskaitytos už prenumeratą, kurią jis atšaukė arba nežinojo, kad buvo užsiregistravęs, pažymi, kad pareiškėjas Lietuvos bankui šios aplinkybės nepatvirtino, o 2021 m. sausio 29 d. lėšų gražinimo prašyme nurodytų aplinkybių,- t. y. kodėl tokios lėšų gražinimo priežastys yra nurodytos minėtame prašyme, nors tiek pranešdamas apie ginčijamą mokėjimo operaciją bendrovei, tiek kreipimesi Lietuvos bankui teigia, kad ši mokėjimo operacija buvo įvykdyta dėl sukčių atakos, plačiau nepakomentavo. Vis dėlto, kaip buvo konstatuota pirmiau, tiek susirašinėjime su bendrove, tiek kreipimesi ir teikdamas papildomus paaiškinimus Lietuvos bankui pareiškėjas nuosekliai laikosi pozicijos, kad jis ginčijamos mokėjimo operacijos neautorizavo, t. y. ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta be jo valios. Dėl šios priežasties Lietuvos bankas mano, kad ginčo byloje nėra patikimų duomenų, pagrindžiančių, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos buvo galimai nurašytos už prenumeratą, kurią jis atšaukė ar nežinojo užsakęs, ir vertina, kad pareiškėjas neigia autorizavęs lėšų pervedimo operaciją, jis siekė atlikti ne lėšų pervedimo operaciją, o piniginių lėšų gavimo operaciją.

Lietuvos banko nuomone, mokėtojo didelis neatsargumas turėtų būti objektyviai aiškus, t. y. pasireikšti esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu, asmens galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei veiksmų išvengti tokių pasekmių nesiėmimu. Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Bendrovės Privatiems klientams taikomų sąlygų 9 punkte nurodyta, 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, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų.“ Vadovaujantis Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatomis, mokėjimo kortelės duomenų (kortelės numerio, galiojimo datos ir CVC numerio) suvedimas bendrovės ir pareiškėjo santykiuose yra laikytinas sutikimo atlikti mokėjimo operaciją iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje (mokėjimui mokėjimo kortele atlikti) davimu.

Kaip matyti iš pirmiau aptartų Privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatų, jose yra aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuojama, kad mokėjimo kortelės duomenų pateikimas paslaugos teikėjui reiškia mokėtojo patvirtinimą įsipareigoti sumokėti už prekes ar paslaugas iš su kortele susietos bendrovės sąskaitos. Taigi, pareiškėjas turėjo suprasti (numatyti), kad kortelės duomenys (kortelės numeris, galiojimo data, CVC kodas) pateikti, siekiant inicijuoti lėšų nurašymo iš sąskaitos mokėjimo operaciją, bet ne lėšų gavimo į sąskaitą mokėjimo operaciją. Bendrovės pateiktais duomenimis, pareiškėjas bendrovės paslaugomis naudojasi nuo

2018 m. gegužės 31 d. ir turėjo patirties inicijuojant mokėjimo operacijas kortele bei tvirtinant savo tapatybę per „Revolut“ mobiliąją programėlę, naudojantis „3D Secure“ sistema⁴. Nepaisant to, kad, kaip buvo minėta pirmiau, bendrovės Privatiems klientams taikomose sąlygose „Revolut“ paskyros slaptažodžio „Revolut“ mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą suvedimas ir jo reikšmė mokėjimo operacijai autorizuoti nėra atskirai detalizuojami, o ši informacija pateikiama tik bendrovės interneto svetainėje viešai skelbiamoje informacijoje, tačiau pareiškėjui turėjo sukelti įtarimų vien faktas, kad jo buvo prašoma suvesti mokėjimo kortelės duomenis bei „Revolut“ mobiliosios programėlės paskyros slaptažodį, atsidarius atsiųstą pranešimą, nors pareiškėjas pats neturėjo tikslo inicijuoti lėšų pervedimo mokėjimo operacijos, o turėjo tikslą gauti lėšas į savo sąskaitą. Taigi pareiškėjas turėjo žinoti (suprasti), kad lėšų gavimo į sąskaitą bendrovėje mokėjimo operacijai nereikia suvesti mokėjimo kortelės duomenų bei patvirtinti savo tapatybės, suvedant „Revolut“ mobiliosios programėlės paskyros slaptažodžio.

Sprendžiant, ar pareiškėjas galėjo būti labai neatsargus, svarbu įvertinti ir tai, ką pareiškėjas, tikėtina, matė tvirtindamas ginčijamą mokėjimo operaciją. Kaip minėta pirmiau, bendrovė negalėjo pateikti mobiliosios programėlės ekrano vaizdų, kuriuos matė pareiškėjas tvirtindamas ginčijamą mokėjimą, nes tokia informacija bendrovės nėra kaupiama ir saugoma. Ginčo byloje taip pat nėra duomenų, kokią informaciją (duomenis ir vaizdus) pareiškėjas matė naršyklės lange, inicijuodamas ginčijamą mokėjimo operaciją (suvedamas mokėjimo kortelės ir (ar) kitus duomenis)⁵. Vis dėlto, nepaisant to, kad ginčo byloje nėra įrodymų, pagrindžiančių, kokią informaciją bei duomenis pareiškėjas matė ir (ar) galėjo suvesti inicijuodamas bei patvirtindamas ginčijamą mokėjimo operaciją, vertinant, ar pareiškėjas galėjo būti labai neatsargus, atsižvelgtina į tai, kokie veiksmai turi būti atliekami, siekiant autorizuoti mokėjimo operaciją „Revolut“ programėlėje. Kaip minėta pirmiau, pareiškėjas mokėjimo kortelės duomenis suvedė internetiniame tinklalapyje, naudodamasis naršykle. Suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir siekiant patvirtinti užsakymą, naršyklėje pagal pavyzdinę mokėjimo operaciją autorizavimo „3D Secure“ būdu „Revolut“ programėlėje eigą turėjo būti pateiktas pranešimas, prašantis pasitikrinti „Revolut“ mobiliąją programėlę savo įrenginyje ir patvirtinti (autorizuoti) mokėjimą nurodytam pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir atitinkamą sumą, naudojantis programėle⁶. Vis dėlto, kaip buvo konstatuota pirmiau, pagal pareiškėjo nurodytas ginčo aplinkybes, kurias paneigiančių įrodymų bendrovė negalėjo pateikti, pareiškėjas ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti ir patvirtinti reikalingus duomenis galėjo suvesti trečiųjų asmenų kontroliuojamoje aplinkoje, kurioje pareiškėjui, kaip jis pats teigia, buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija apie lėšų gavėjo inicijuojamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties konstatuotina, kad ginčo byloje taip pat nėra duomenų, patvirtinančių aplinkybę, kad pareiškėjas naršyklėje atsirandantį pranešimą, raginantį pasitikrinti „Revolut“ mobiliąją programėlę savo įrenginyje ir patvirtinti (autorizuoti) mokėjimą nurodytam pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir atitinkamą sumą, iš tiesų gavo ir matė.

Tuo pačiu metu pareiškėjo mobiliajame įrenginyje - nagrinėjamu atveju mokėjimo operacija galėjo būti ir buvo patvirtinta naudojantis pareiškėjo naudojamu mobiliuoju *Android 9* įrenginiu, turėjo iššokti pranešimas (angl. *notification*), prašantis autorizuoti mokėjimą. Tuomet pareiškėjas turėjo paspausti ant pranešimo (arba tiesiogiai atsidaryti mobiliąją programėlę) ir prisijungti prie bendrovės programėlės, įvesdamas paskyros slaptažodį (ar naudodant biometrinius duomenis). Bendrovė atkreipė dėmesį, kad mokėjimo operacijos patvirtinimo pranešimas turi būti priimtas rankiniu būdu: pareiškėjas turėjo atsidaryti savo įrenginį, prisijungti prie bendrovės programėlės ir paspausti mygtuką „Sutinku“ (angl. *confirm*), t. y. paspausti, kad patvirtina lėšų pervedimo operaciją. Priešingu atveju, jei pareiškėjas būtų ištrynęs pranešimą iš pranešimų juostos įrenginyje ar nepaspaudęs ant pranešimo ir (ar) neprisijungęs prie mobiliosios programėlės ir nepatvirtinęs lėšų pervedimo operacijos per nurodytą laiko tarpą, tokiu atveju autorizacijos laikas būtų baigęsis ir mokėjimas nebūtų patvirtintas. Vadinasi, pareiškėjas turėjo matyti, kad, atsidarydamas „Revolut“ mobiliąją programėlę pagal gautą pranešimą ir suvedamas paskyros slaptažodį bei paspausdamas

⁴ Bendrovė paaiškinimuose papildomai nurodė, kad pareiškėjas tam pačiam pardavėjui bandė atlikti ir kitą mokėjimo operaciją tik 15 minučių anksčiau, tačiau ši mokėjimo operacija nebuvo patvirtinta, nes pasibaigė laikas, skirtas prisijungti prie mobiliosios programėlės ir patvirtinti mokėjimą.

⁵ Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjo papildomai prašė, esant galimybei, pateikti šiuos duomenis ir (ar) papildomai paaiškinti, kokius vaizdus pareiškėjas matė ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir tvirtinimo metu, tačiau ši informacija nebuvo pateikta.

⁶ Bendrovė kartu su papildomais paaiškinimais pateikė ekrano vaizdus, parodančius pavyzdinę mokėjimo operaciją autorizavimo „3D Secure“ būdu eigą „Revolut“ programėlėje.

mygtuką „Sutinku“, tvirtina mokėjimo nurodymą įvykdyti kredito pervedimą trečiųjų asmenų naudai, o ne tvirtina lėšų įskaitymo į savo sąskaitą bendrovėje mokėjimo operacija, nes pastarajai operacijai pirmiau nurodyti veiksmai („Revolut“ mobiliosios programėlės atsidarymas, paskyros slaptažodžio suvedimas, mygtuko „Sutinku“ paspaudimas) nėra atliekami.

Lietuvos banko vertinimu, visos pirmiau minėtos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys buvo labai neatsargus: pareiškėjas, nors ir galėjo numatyti, kad pateikdamas mokėjimo kortelės duomenis inicijuoja lėšų nurašymo iš sąskaitos mokėjimo operaciją, o, atsidaręs atsiųstą pranešimą bei suveddamas „Revolut“ mobiliosios programėlės paskyros slaptažodį, sudaro galimybes tretiesiems asmenims pasisavinti pareiškėjo mokėjimo priemonę, to galėjo nepastebėti tik dėl didelio savo aplaidumo (nerūpestingumo). Taigi toks pareiškėjo elgesys gali būti vertinamas kaip didelis neatsargumas, lėmęs pinigų iš pareiškėjo sąskaitos pervedimą tretiesiems asmenims, todėl ir visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos patirti nuostoliai turėtų tekti pareiškėjui.

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

Vertinant pareiškėjo teiginius dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo, t. y. kad pareiškėjas iškart patvirtinęs ginčijamą mokėjimo operaciją kreipėsi į bendrovę dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo ir tikėjosi, kad lėšos į trečiųjų asmenų sąskaitą nebus pervestos, papildomai 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 gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos ginčo procedūros tarptautinėje mokėjimų kortelių organizacijoje „Visa“

Vertinant bendrovės sprendimo neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka pagrįstumą, taigi atitinkamai ir pareiškėjo prašymo dėl lėšų gražinimo įvykdymo tinkamumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas yra nustatytos būtent „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*). Vadinasi, bendrovės veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „Visa“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bendrovė, gavusi kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bendrovė, pagrįsdama sprendimą nepradėti lėšų gražinimo ginčo procedūros dėl pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, atsiliepime nurodė, kad, vadovaujantis „Visa“ mokėjimų kortelių organizacijos taisyklių⁷ 11.7 skyriaus nuostatomis, mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bendrovė, atsižvelgdama į pirmiau minėtą nuostatą ir į tai, kad, bendrovės vidinės kontrolės sistemos duomenimis, pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu, įvertino, kad šiuo atveju pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas nepatenka į mokėjimo kortelių schemos operatoriaus „Visa“ apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas, todėl lėšų

⁷ <https://www.visa.com.bs/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

grąžinimo procedūra „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka nebuvo inicijuota, o pareiškėjo prašymas dėl mokėjimo grąžinimo buvo atmestas.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų, įvertinus visa tai, kas nurodyta pirmiau, Lietuvos bankas neturi pagrindo teigti, kad bendrovė netinkamai taikė lėšų grąžinimo procedūrą (*chargeback*), t. y. nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių sąlygas, ir dėl to lėšos pareiškėjui nebuvo sugrąžintos.

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 ginčo sprendimo 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis