



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR „PAYSERA LT“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-09-05 Nr. 429-427
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir „Paysera LT“, UAB, (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. balandžio 4 d. 15.05 val. ir 15.07 val. prisijungus prie pareiškėjos paskyros bendrovėje iš pareiškėjos sąskaitos buvo inicijuotos dvi mokėjimo operacijos gavėjui *Gustav Marek* (toliau – mokėjimo operacija). Bendra mokėjimo operacijų suma – 7 800 Eur. 2022 m. balandžio 4 d. 16.07 val. bendrovė pareiškėjai elektroniniu paštu išsiuntė pranešimą, kad prie pareiškėjos sąskaitos buvo prisijungta iš kito IP adreso bei įrenginio.

2022 m. balandžio 4 d. pareiškėja, pamačiusi jai elektroniniu paštu bendrovės siųstą pranešimą, kreipėsi į bendrovę ir teigė, kad buvo neteisėtai prisijungta prie jos paskyros ir be jos žinios ir sutikimo iš sąskaitos įvykdytos mokėjimo operacijos į jai nepažįstamo asmens sąskaitą. Pareiškėja bendrovei neigė spaudusi kokią nors aktyvią nuorodą ir koku nors kitu būdu tretiesiems asmenims atskleidusi savo personalizuotus saugos duomenis.

2022 m. balandžio 5 d. bendrovė kreipėsi į lėšų gavėjo finansų įstaigą dėl mokėjimo operacijų lėšų gražinimo, tačiau lėšų gavėjo finansų įstaiga bendrovę informavo, kad lėšų gražinti nėra galimybės.

Bendrovė 2022 m. gegužės 17 d. pareiškėją informavo apie tai, kad pareiškėjai negražins neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšų, kadangi atlikto tyrimo metu nustatė, kad nepaisant to, jog pareiškėja neigia spaudusi SMS žinute gautą aktyvią nuorodą ir joje suvedusi savo prisijungimo prie paskyros duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, tačiau bendrovės surinkti duomenys leidžia teigti, kad labiau tikėtina, jog pareiškėja gautą aktyvią nuorodą paspaudė, joje suvedė savo personalizuotus saugos duomenis ir tokiu būdu prarado savo mokėjimo priemonę. Bendrovės teigimu, pareiškėja mokėjimo priemonę prarado dėl savo labai neatsargių veiksmų.

Pareiškėja, nesutikdama su bendrovės atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad iš jos sąskaitos bendrovėje trečiųjų asmenų buvo įvykdytos neautorizuotos mokėjimo operacijos. Pareiškėja teigė, kad „tuo metu kai tai ivyko as dirbau namuose, buvau viena ir turejau online darbo susitikimus, todėl nesinaudojau mobiliuoju ir nebuvo prisijungusi prie Paysera programėles. Kad ivyko incidentas supratau tik po keliu valandu, apie 17:50 val. Lietuvos laiku, kai pabaigusi darbus pasitikrinau savo asmenini el. pasta ir pamaciau is Paysera gauta el laiska apie tai, kad prie mano paskyros buvo prisijungta is nepazistamo irenginio OS X. Tada nedelsiant prisijungiau prie savo Paysera paskyros per mobiliaja programele ir pamaciau padarytus 2 neautorizuotus pavedimus, kuriu as neinicijavau ir nedaviau jiems sutikimo.“ Pareiškėja taip pat teigė, kad nei įrenginys, nei IP adresas, iš kurio buvo inicijuotos mokėjimo operacijos, jai nepriklauso. Papildomai pareiškėja paaiškino, kad „ivykio metu ir prieš ivyki is Paysera paskyros, is kurios visada gaunu Paysera pranesimus, gavau 2 sms zinites – viena kovo 31 d. Anglu kalba su prasymu suteikti papildomu duomenu apie transakcija, kurioje buvo nuoroda. Kadangi tuo metu nedariau jokių pavedimu ir zinute pasirode keista, jos nespaudziau ir nieko su ja nedariau. Tada balandzio 4 d. 13:58 val. Lietuvos laiku is Paysera gavau sms zinute su prisijungimo kodu – sia sms zinute pamaciau daug veliau, tik po to kai pamaciau gauta el laiska apie itartina prisijungima ir po to kai jau susisiekiu su Paysera del neautorizuotu mokėjimu is mano sąskaitos.“

Pareiškėja teigė, kad kategoriškai nesutinka su bendrovės teigimu, jog ji paspaudė aktyvią nuorodą ir joje suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, ir dar kartą pakartojo,

kad jokių veiksmų ji pati neatliko, o mokėjimo operacijų inicijavimo metu ji netgi nesinaudojo savo programėle. Pareiškėja nurodė, kad pati bendrovė pripažino, jog prieš ją buvo įvykdyta kibernetinė ataka, kas ir lėmė, kad iš bendrovės klientų sąskaitų dingo pinigai. Pareiškėjos teigimu, tai įrodo, kad bendrovė neturi įdiegusi pakankamų IT sistemų saugumo priemonių ir neužtikrina savo klientų lėšų saugumo bendrovės sąskaitose. Pareiškėja prašė rekomenduoti bendrovei gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad iš pareiškėjos sąskaitos bendrovėje buvo atliktos neautorizuotos mokėjimo operacijos. Bendrovė paaiškino, kad įvertinusi atlikto vidinio tyrimo metu surinktą informaciją mano, jog pareiškėja visgi paspaudė jai trečiųjų asmenų SMS žinute atsiųstą aktyvią nuorodą, nukreipiančią neva į bendrovės interneto puslapį, ir jame suvedė savo personalizuotus prisijungimo prie paskyros duomenis, kuriuos pasisavino tretieji asmenys ir pareiškėjos vardu iš kito įrenginio ir IP adreso inicijavo prisijungimą prie pareiškėjos paskyros. Šis prisijungimas prie pareiškėjos paskyros buvo patvirtintas pareiškėjos telefonu SMS žinute jai siūstu vienkartinio slaptažodžiu (saugos kodu). Tokiu būdu prisijungę prie pareiškėjos paskyros tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjai nepaspaudus jai trečiųjų asmenų SMS žinute atsiųstos aktyvios nuorodos ir nepasidalinus su trečiaisiais asmenimis personalizuotais saugos duomenimis, reikalingais prisijungti prie pareiškėjos paskyros, tretieji asmenys nebūtų įgiję galimybės iš pareiškėjos sąskaitos inicijuoti mokėjimo operacijas. Bendrovės teigimu, pareiškėjai turėjo sukelti įtarimų ne bendrovės siūsta SMS žinutė su aktyvia nuoroda, nes įprastai bendrovė tokių SMS žinučių savo klientams nesiuočia. Pareiškėjai įtarimų nesukėlė nei gauta SMS žinutė, nei joje pateikta aktyvi nuoroda, nei faktas, kad pareiškėjai nesinaudojant bendrovės paskyra ji gauna SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu. Bendrovės teigimu, visi pirmiau minėti pareiškėjos veiksmai rodo, kad jos elgesys, dėl kurio ji prarado savo mokėjimo priemonę, buvo labai neatsargus, todėl visi nuostoliai dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo turi tekti pačiai pareiškėjai.

2022 m. liepos 28 d. pareiškėjos atstovė advokatė X.X. Lietuvos bankui pateikė papildomus paaiškinimus dėl bendrovės atsiliepime pateiktų argumentų pagrįstumo. Pareiškėjos atstovė pakartojo pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad ji nespaudė jai SMS žinute atsiųstos aktyvios nuorodos ir neatliko jokių veiksmų, kurie galėjo sąlygoti jos mokėjimo priemonės praradimą. Pareiškėjos atstovė teigė, kad bendrovės 2022 m. gegužės 17 d. pateiktas atsakymas, kuriuo buvo atsakoma pareiškėjai gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas, buvo surašytas subjektyviai, ignoruojant ir iškreipiant įrodymais pagrįstus faktus bei remiantis vien tik prielaidomis. Pareiškėjos atstovės teigimu, tokios pačios nepagrįstos pozicijos bendrovė laikosi ir Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime. Pareiškėjos atstovė teigė, kad, remiantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatomis (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnis bei 37 straipsnio 1 dalis), mokėtojai neigiant mokėjimo operacijų autorizavimą, aplinkybę, kad mokėjimo operacijos buvo autorizuotos, privalo įrodyti bendrovė. Pareiškėjos atstovės teigimu, bendrovė neįrodė, kad mokėjimo operacijos buvo pareiškėjos autorizuotos, o jos iš pareiškėjos sąskaitos be pareiškėjos žinios ir sutikimo trečiųjų asmenų buvo įvykdytos tik todėl, kad bendrovė nėra įdiegusi tinkamų IT sistemų saugumo priemonių. Pareiškėjos atstovė pažymėjo, kad pareiškėja neatliko jokių nesažiningų ar neatsargių veiksmų, kurie sudarytų pagrindą taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį ir dėl kurių visi neautorizuotų mokėjimo operacijų nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Pareiškėjos atstovė teigė, kad neautorizuotų mokėjimo operacijų atveju būtent bendrovei tenka pareiga įrodyti mokėtojo nesažiningumą ar didelį neatsargumą. Kaip nurodė pareiškėjos atstovė, bendrovė pareiškėjos didelį neatsargumą grindžia tik prielaidomis ir subjektyviais samprotavimais, o konkrečių pareiškėjos nesažiningumą ar didelį neatsargumą įrodančių duomenų nepateikė. Pareiškėjos atstovė dar kartą pakartojo, kad pareiškėja nespaudė jai SMS žinute atsiųstos aktyvios nuorodos, ir teigė, kad pareiškėjos pateikti jos telefono bei kompiuterio naršymo istorijos išrašai šį faktą tik patvirtina. Papildomai pareiškėjos atstovė prašė atlyginti 2 541 Eur teisinio atstovavimo išlaidų.

Bendrovė į pareiškėjos atstovės pateiktus papildomus paaiškinimus jokių savo paaiškinimų Lietuvos bankui nepateikė.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu (toliau – Taisyklės), 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 reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu bendrovėje atidarytoje sąskaitoje atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 7 800 Eur. Pareiškėja teigia neautorizavusi mokėjimo operacijų, neigia trečiųjų asmenų suklastotame bendrovės interneto puslapyje suvedusi savo prisijungimo prie paskyros duomenis ir savo mobiliuoju telefonu SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, skirtą iš kito įrenginio bei IP adreso prisijungti prie pareiškėjos paskyros bendrovėje ir mokėjimo operacijoms inicijuoti. Pareiškėjos teigimu, tretieji asmenys be jos žinios ir sutikimo įgijo galimybę iš jos bendrovės sąskaitos įvykdyti mokėjimo operacijas, nes bendrovė neužtikrino mokėjimo sistemų saugumo ir įvykdė neautorizuotas mokėjimo operacijas.

Bendrovė teigia, kad pareiškėjos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sutarta forma ir tvarka, dėl to bendrovė jas pagrįstai įvykdė. Taip pat bendrovė nurodo, kad yra sąlygos pareiškėjos elgesį, prarandant savo mokėjimo priemonę, vertinti kaip labai neatsargų, todėl mano, kad neturi pareigos kompensuoti pareiškėjai jos patirtų nuostolių dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo. Dėl šių priežasčių, bendrovės nuomone, visi mokėjimo operacijų nuostoliai turėtų tekėti pareiškėjai.

Tarp šalių nėra ginčo, kad pareiškėjos sutikimas, jog mokėjimo operacijos būtų vykdomos, nebuvo duotas, t. y. tiek pareiškėja, tiek bendrovė pripažįsta, kad mokėjimo operacijas inicijavo ne pati pareiškėja, bet tretieji asmenys, kurie buvo įgiję galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava. Atsiliepime bendrovė iš esmės remiasi Mokėjimų įstatymo nuostatomis, reglamentuojančiomis mokėtojo atsakomybę už neautorizuotas mokėjimo operacijas. Taigi, galima daryti išvadą, kad abi ginčo šalys sutaria dėl to, kad mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis. Taip pat svarbu tai, kad ginčo byloje bendrovės ir pareiškėjos pateikti duomenys apie mokėjimo operacijų įvykdymą leidžia teigti, jog mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sutarta forma ir tvarka, tačiau inicijuotos ne pačios pareiškėjos, bet trečiųjų asmenų. Atsižvelgiant į tai, kad iš esmės abi ginčo šalys sutaria, jog mokėjimo operacijos galėjo būti inicijuotos be pareiškėjos žinios ir sutikimo, bei į tai, kad ginčo byloje turimi bendrovės sistemų duomenys leidžia teigti, jog mokėjimo operacijas inicijavo ne pati pareiškėja, o tretieji asmenys, toliau sprendime nebus analizuojamos su mokėjimo operacijų autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės, o mokėjimo operacijos laikomos pareiškėjos neautorizuotomis.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl aplinkybių, lėmusių tai, kad tretieji asmenys galėjo įgyti pareiškėjos mokėjimo priemonę ir ja naudotis kaip sava, t. y. iš pareiškėjos sąskaitos inicijuoti mokėjimo operacijas. Šiame kontekste pažymėtina, kad pareiškėja kategoriškai neigia spaudusi jai SMS žinute atsiųstą aktyvią nuorodą, taip pat neigia atidarytoje nuorodoje suvedusi savo prisijungimo prie paskyros duomenis (el. pašto adresą, telefono numeris ir slaptažodis) ir vienkartinį saugos kodą, kurį SMS žinute gavo į savo mobiliojo telefono numerį. Pareiškėja teigia, kad jos personalizuoti prisijungimo prie paskyros duomenys buvo žinomi tik jai ir niekam kitam ji jų nebuvo atskleidusi. Vis dėlto bendrovės pateikti vidinių sistemų išrašai patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos iš kito, pareiškėjai nepriklausančio IP adreso, panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis ir prisijungimą prie pareiškėjos paskyros iš kito įrenginio patvirtinus pareiškėjos telefono numeriu SMS žinute nusiųstu vienkartinį saugos kodą. Pareiškėja neneigia prieš pat mokėjimo operacijų įvykdymą SMS žinute gavusi vienkartinį saugos kodą, tačiau teigia, kad jo niekam neatskleidė.

Nepaisant to, kad pareiškėja kategoriškai neigia kam nors atskleidusi savo personalizuotus prisijungimo prie paskyros duomenis, ginčo byloje turimi duomenys leidžia teigti, jog pareiškėjos personalizuoti prisijungimo prie paskyros duomenys, įskaitant SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, buvo žinomi ne tik pareiškėjai, bet ir tretiesiems asmenims. Vadinasi, tretiesiems asmenims kažkokiu būdu turėjo būti atskleisti tik pareiškėjai žinomi personalizuoti saugos duomenys. Šiame kontekste pažymėtina, kad norint tinkamai įvertinti, koku būdu tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi prisijungimo prie paskyros duomenys, kurie turėtų būti žinomi išimtinai tik pačiam mokėtojui (pareiškėjai), svarbūs ne tik sistemų

išrašai dėl mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybių, bet ir paties mokėtojo sąžiningas veiksmų, dėl kurių jis galėjo prarasti mokėjimo priemonę, atskleidimas. Esant tokiai situacijai, kai mokėtojas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių jis galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, ir esant vidinių sistemų išrašams, kurie visgi patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos panaudojus tik mokėtojui žinomus personalizuotus saugos duomenis, įvertinti konkrečių mokėtojo veiksmų atsargumo laipsnį kai kuriais atvejais neįmanoma arba įmanoma apie jo veiksmus darant tik labiausiai tikėtinas prielaidas.

Nagrinėjamo ginčo atveju labiausiai tikėtina, kad, priešingai nei teigia pareiškėja, ji visgi paspaudė trečiųjų asmenų jai atsiųstą nuorodą ir joje suvedė savo prisijungimo prie paskyros duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, o tai ir lėmė neautorizuotų mokėjimo operacijų iš pareiškėjos sąskaitos įvykdymą. Ginčo byloje nenustatyta kitų aplinkybių, dėl kurių pareiškėja galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę.

Ginčo šalys nesutaria dėl to, kam turėtų tekti atsakomybė už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą: bendrovė teigia, kad pareiškėjos elgesys, tretiesiems asmenims atskleidžiant savo personalizuotus saugos duomenis ir prarandant savo mokėjimo priemonę, buvo labai neatsargus, tai lėmė neautorizuotų mokėjimo operacijų iš pareiškėjos sąskaitos įvykdymą, pareiškėja neigia su savo mokėjimo priemone atlikusi kokius nors veiksmus ir teigia lėšas praradusi dėl bendrovės mokėjimų sistemos saugumo trūkumų. Vertinant šio pareiškėjos argumento pagrįstumą, pažymėtina, kad ginčo byloje yra pateikti tik pačios pareiškėjos ir jos atstovės samprotavimai apie bendrovės IT sistemų saugumo trūkumą, tačiau jokių konkrečių įrodymų, kurie galėtų pagrįsti, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos būtent dėl bendrovės IT sistemų saugumo trūkumų, ginčo byloje nepateikta. Kaip ir minėta pirmiau, Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą. Priešingai, nagrinėjamo ginčo byloje pateikti duomenys visgi pagrindžia, kad prisijungimui prie pareiškėjos paskyros ir kartu sąskaitos iš kito įrenginio buvo taikyta saugesnio autentifikavimo procedūra.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų sumas.

Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjos teisės į mokėjimo operacijų sumos grąžinimą

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 Mokėjimų įstatymas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti 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).

Pagal Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalį, mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesažiningai (1 punktą). Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausios nuostolių sumos ribojimas netaikomas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalį, mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti. Pasisavinimas šiuo atveju turėtų būti suprantamas kaip svetimos mokėjimo priemonės užvaldymas ir galėjimas ja naudotis kaip sava. Neteisėtumas suponuoja atlikto veiksmo teisinio pagrindo nebuvimą.

Bendrovė pripažįsta, kad mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos galėjo būti įvykdytos be pareiškėjos žinios ir sutikimo, ir teigia, kad tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjos prisijungimo prie paskyros duomenis ir SMS žinute į pareiškėjos mobiliojo telefono numerį atsiųstą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas prisijungimas prie pareiškėjos sąskaitos iš kito įrenginio, tik dėl to, kad pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo savo prisijungimo prie paskyros duomenų ir tretiesiems asmenims atskleidė SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą.

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

Kriterijai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti vertinant kaltės laipsnį, yra iš dalies suformuluoti Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos preambulės 72 punkte: „Siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai 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 taip pat plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas).

Kaip ir minėta pirmiau, iš ginčo byloje turimų duomenų galima teigti, kad visgi labiausiai tikėtina, jog pareiškėja su savo mokėjimo priemone atliko veiksmus, kurie lėmė mokėjimo priemonės praradimą, – pareiškėja paspaudė trečiųjų asmenų jai atsiųstą nuorodą ir joje suvedė savo prisijungimo prie paskyros duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą. Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudė aktyvią nuorodą ir joje suvedė savo prisijungimo prie paskyros duomenis, o vėliau ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas prisijungimas prie pareiškėjos paskyros iš kito įrenginio, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus pareiškėjos elgesys, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad vien tik faktas, jog pareiškėja paspaudė jai žinute atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebėjo, kad pateko ne į tikrą bendrovės interneto puslapį, o į trečiųjų asmenų suklastotą, savaime nereiškia pareiškėjos didelio neatsargumo. Vertinant pareiškėjai pateiktos žinutės turinį (*please provide additional information on your transaction*) ir tą faktą, kad ji buvo įterpta į tikrą bendrovės žinučių srautą, galima teigti, jog pareiškėjai objektyviai galėjo atrodyti, kad žinutę su aktyvia nuoroda jai siuntė bendrovė. Tačiau visgi atkreiptinas dėmesys, kad žinutėje buvo pateikiama informacija apie mokėjimo operaciją, kurios pareiškėja pati neinicijavo. Vadinasi, pareiškėja turėjo kritiškai vertinti žinutėje jai pateiktą informaciją ir susilaikyti nuo tolesnių veiksmų bei kreiptis į bendrovę ir pasitikslinti informaciją. Pareiškėja, kaip ji teigė, neturėjusi tikslo atlikti jokių mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos ir netgi nesinaudojusi savo paskyra, tačiau gavusi SMS žinute vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo prašoma patvirtinti prisijungimą prie paskyros iš kito įrenginio, turėjo susilaikyti nuo bet kokių veiksmų – jo niekur nevesti ir neperduoti tretiesiems asmenims, o kreiptis į bendrovę ir pasitikslinti informaciją.

Bendrovės bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties privatiems klientams sąlygų (toliau – Sąlygos) 5.21 papunktyje reglamentuojama mokėjimo operacijų iš bendrovės sąskaitos vykdymo tvarka – mokėjimo operacijas iš bendrovės sąskaitos klientas gali atlikti: „mokėjimo priemonėmis, susietomis su Paysera sąskaita (taikomas Priedas „Mokėjimo priemonės“, Klientui patvirtinus Priedo sąlygas.) Pagal „Mokėjimo priemonių“ Priedo sąlygų 8 punktą, Klientas prisiima pilną atsakomybę už tai, jog susietoji Mokėjimo priemonė priklauso Klientui bei pagal šio Priedo 12 punktą, Klientui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei mokėtojas juos patyrė veikdamas nesažiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šiame Priede arba Bendrojoje sutartyje nustatytų pareigų, neapsaugojęs Mokėjimo priemonės ar jos Slaptažodžių ir (arba) naudojėsis

Mokėjimo priemone ne pagal nustatytas taisykles, taip pat atvejais, kai neautorizuotos operacijos atliktos naudojant Slaptažodžius.“

Vadovaudamasis Sąlygų 13.4 papunkčiu, „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 nuostolius, jei jie buvo patirti dėl Kliento nurodytų veiksmų ar neveikimo.“

Kaip matyti, bendrovės mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos aiškiai reglamentuoja, kad klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas sutikimui įvykdyti mokėjimo operaciją duoti. Ginčo byloje nėra duomenų apie tai, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Sąlygomis ar kad būtų jų nesupratusi. Taigi, pareiškėja iš esmės turėjo suprasti, kad personalizuotų duomenų suvedimas, įskaitant ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, yra skirtas prisijungimui prie pareiškėjos sąskaitos patvirtinti ir kad šių duomenų naudojimas iš esmės neturint tikslo atlikti jokių veiksmų savo paskyroje gali lemti tam tikras teises pasekmes, šiuo atveju – mokėjimo priemonės praradimą ir neautorizuotų mokėjimo operacijų iš jos sąskaitos įvykdymą.

Lietuvos banko nuomone, jeigu tik pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir rūpestinga savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų galėjusi pastebėti trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus ir, labai tikėtina, pareiškėja būtų išvengusi neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Tačiau pareiškėja elgėsi nerūpestingai, toliau vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus ir netgi neturėdama tikslo atlikti jokių veiksmų savo paskyroje nesulaikė nuo tolesnių veiksmų, nesikreipė į bendrovę ir nepranešė bendrovei apie galimus neteisėtus trečiųjų asmenų veiksmus jos paskyroje, o priešingai, vykdė visus jai trečiųjų asmenų pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, kuris galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas. Ginčo byloje nenustatyta kitų aplinkybių, kurios sudarytų pagrindą pareiškėjos elgesį vertinti tik kaip neatsargų.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis). Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojos nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdytos neautorizuotos mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių. Lietuvos banko nuomone, įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, galima teigti, kad pareiškėja iki mokėjimo operacijų įvykdymo galėjo pastebėti, jog jos mokėjimo priemonę pasisavinė tretieji asmenys. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Vertinant Mokėjimų įstatymo nuostatas, reglamentuojančias atsakomybės už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą pasiskirstymą, tam, kad bendrovė būtų atleista nuo pareigos gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas, turėtų būti nustatytas pareiškėjos sukčiavimas arba didelis neatsargumas. Kaip ir buvo minėta, Lietuvos banko nuomone, nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjos elgesys, dėl kurio ji prarado savo mokėjimo priemonę, gali būti laikomas labai neatsargiu, tai iš esmės ir lėmė neautorizuotų mokėjimo operacijų iš pareiškėjos sąskaitos įvykdymą. Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį,

todėl pareiškėjos reikalavimas bendrovei gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

Dėl reikalavimo atlyginti atstovavimo išlaidas

Neteisminio vartojimo ginčų tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės arba laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Analogiškos nuostatos yra įtvirtintos Taisyklių 62 punkte.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bendrovei gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas įvertintas kaip nepagrįstas, darytina išvada, kad ir reikalavimas apmokėti 2 541 Eur už advokato paslaugas atmestinas kaip nepagrįstas.

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

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis