



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2022 m. gruodžio 22 d. Nr. 429-658
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. rugpjūčio 30 d. 12:33 val. panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia Mastercard“ Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo kortelė) duomenis, TRANSFERGO pervesta 150 Eur suma (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2022 m. rugpjūčio 30 d. 12:46 val. pareiškėja interneto banke pateikė prašymą bankui dėl lėšų rezervacijos Ginčijamam mokėjimui įvykdyti panaikinimo. Tą pačią dieną (18:28 val.) pareiškėja paskambino į banką ir papasakojo, kad per internetinę prekybos ir mainų platformą www.vinted.lt norėjo parduoti prekę. Gavusi nuorodą tam, kad tariamas prekės pirkėjas atliktų pinigų pervedimo operaciją į pareiškėjos sąskaitą banke už pareiškėjos parduodamą prekę, pareiškėja paspaudė gautą nuorodą ir atsidariusiame interneto puslapyje suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVC kodą).

2022 m. rugsėjo 1 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai dėl prašymo atšaukti lėšų rezervaciją Ginčijamam mokėjimui įvykdyti ir (ar) gražinti Ginčijamo mokėjimo lėšas į pareiškėjos banko sąskaitą. Atsakyme bankas nurodė, kad, banko duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, be kita ko, suvedant ir atpažinimo kodą, kurį pareiškėja naudoja, jungdamasi prie banko interneto banko. Bankas taip pat nurodė, kad neturi teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles, nes Ginčijamas mokėjimas neatitinka tokioms procedūroms taikomų sąlygų.

2022 m. rugsėjo 2 d. pareiškėja pateikė pretenziją bankui dėl jo sprendimo negražinti Ginčijamo mokėjimo lėšų.

2022 m. rugsėjo 8 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai į jos pretenziją, nurodydamas, kad jos Ginčijamas mokėjimas nelaikytinas neteisėtu, todėl bankas nėra laikytinas atsakingu už šios mokėjimo operacijos nuostolių kompensavimą pareiškėjai.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negražinti ir (ar) nekompensuoti jai Ginčijamo mokėjimo lėšų. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigia, kad, praėjus maždaug 10 minučių nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, banko interneto banke užpildė paraišką atšaukti Ginčijamo mokėjimo lėšų rezervaciją. Nors pareiškėja teigia reagavusi operatyviai, bankas nesiėmė jokių veiksmų, kad atšauktų Ginčijamą mokėjimą ir sugražintų jo sumą į pareiškėjos banko sąskaitą. Pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšas.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, panaudojus pareiškėjai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir bankui gavus sutikimą Ginčijamą mokėjimą įvykdyti tokia tvarka, kaip nurodyta banko Bendrosiose taisyklėse, t. y. buvo panaudoti tik pareiškėjai žinomi duomenys: mokėjimo kortelės numeris, galiojimo laikas, CVC kodas, pareiškėjos vardas ir pavardė, pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenys (interneto banko naudotojo ID kodas), be to, papildomai suvestas pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės – „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, pareiškėjai į savo mobilųjį įrenginį gavus atitinkamą „Smart-ID“ programėlės užklausą. Bankas pažymi, kad jis, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, laiku ir tinkamai įvykdė

visus jam teisės aktų keliamus reikalavimus: reikalavo, kad pareiškėjai atpažinti ir Ginčijamiems mokėjimams patvirtinti būtų atlikti veiksmai, atitinkantys griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimus, o saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra užtikrino dinamišką pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų susiejimą su mokėjimo operacijų suma ir konkrečiu gavėju. Bankas pažymėjo, kad tokių mokėjimo operacijų, jas priėmus vykdyti, lėšų rezervacijos panaikinimas nėra galimas, be to, pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas neatitinka ir sąlygų ginčyti juos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklių nustatyta tvarka.

Pagrįsdamas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl Ginčijamo mokėjimo, bankas taip pat teigia, kad pareiškėja Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir tvirtinimo metu elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai, atskleisdama savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis. Bankas mano, kad pareiškėja galėjo lengvai suprasti savo atliekamų veiksmų reikšmę ir pasekmes, nes tokius veiksmus atliko ne pirmą kartą, t. y. pareiškėja ne kartą yra atlikusi operacijas, kurioms inicijuoti naudojami mokėjimo kortelės duomenys, o patvirtinti – 3D būdas, todėl jai turėjo būti žinoma, kad suvedus mokėjimo kortelės duomenis iš su mokėjimo kortele susietos mokėjimo sąskaitos lėšos bus nurašytos, o ne gautos.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytus argumentus, bankas mano neturintis pareigos gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai jos Ginčijamo mokėjimo, įvykdytų tretiesiems asmenims dėl jų apgaulingų veiksmų atakos, sumą.

Pareiškėja mano, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad sustabdytų (atšauktų) Ginčijamą mokėjimą ir (ar) padėtų pareiškėjai atgauti jo sumą, todėl bankas turėtų kompensuoti pareiškėjai su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susijusius nuostolius (Ginčijamo mokėjimo sumą). Bankas teigia, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti Ginčijamo mokėjimą tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims ir Ginčijamą mokėjimą patvirtino suvedama savo naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, todėl Ginčijamo mokėjimo lėšų gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai bankas neturi pareigos.

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.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) *Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu*; 2) *bankas turėjo (turi) pareigą gražinti (kompensuoti) pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą*; 3) *bankas tinkamai reagavo į pareiškėjos prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą ir pagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą*; 4) *bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos Ginčijamo mokėjimo*.

1. Dėl Ginčijamo mokėjimo 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 tuo atveju, 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) išsamios 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).

Ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriuje nustatyta, kad „mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą.“

Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamam mokėjimui atlikti buvo tinkamai, taigi, šalių sutarta tvarka, išreikštas pareiškėjos sutikimas, remiasi banko vidinės sistemos duomenimis, kurie patvirtina šalių (taigi, tiek pareiškėjos, tiek banko) neginčijamą aplinkybę, kad Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, prisijungimo prie pareiškėjos interneto banko duomenys ir suvestas pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas. Pagrįsdamas teiginį, kad atlikti Ginčijamą mokėjimą buvo tinkamai išreikštas pareiškėjos sutikimas, bankas papildomai pateikė duomenis ir iš banko informacinių sistemų žurnalų, kuriuose užfiksuota, kad, tvirtinant Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjai buvo rodoma informacija apie vykdomą mokėjimą, t. y. tvirtinant Ginčijamą mokėjimą į pareiškėjos telefone esančią programėlę „Smart-ID“ buvo siūsta ir „Smart-ID“ PIN1 kodo suvedimo lange parodyta tokia informacija apie prašomą patvirtinti operaciją (operacijos paskirtis, suma, valiuta, lėšų gavėjas): „Pirkinys kortele 150.00 EUR TRANSFERGO“. Atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas šalių sutartu būdu, taikant griežtą kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) tapatybės nustatymo procesą, bankas mano, kad nėra pagrindo laikyti Ginčijamo mokėjimo neautorizuotu.

Kaip matyti iš banko paaiškinimų, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai pareiškėjos patvirtintas ir laikytinas autorizuotu, bankas papildomai nevertino Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių, kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Tad nors bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimo metu suvesti mokėjimo kortelės duomenys ir Ginčijamas mokėjimas papildomai patvirtintas, identifikuojant mokėjimo kortelės turėtoją (pareiškėją) jos pasirinktu autentifikavimo metodu, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomą jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ pakyros PIN1 kodą, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas iš tiesų atliktas pareiškėjos valia ir gavus jos sutikimą.

Siekdamas pagrįsti teiginį, kad atlikti Ginčijamą mokėjimą buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, išreikštas pareiškėjos sutikimas, bankas remiasi pirmiau aptartomis banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriaus nuostatomis. Vis dėlto būtina pažymėti, kad minėtose banko Bendrųjų taisyklių sąlygų nuostatose kalbama apie atvejus, kai *mokėtojas* duoda savo sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones (jų duomenis). Tačiau ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad pareiškėja, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo fiktyvioje – susirašinėjant su tariamais „Vinted“ atstovais gautą nuorodą paspaudus atsiradusioje, interneto svetainėje ir suvedė juos ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydama tariamo pirkėjo pateiktus nurodymus ir siekdama patvirtinti lėšų gavimą į savo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą.

Lietuvos banko vertinimu, tais atvejais, kai nustatomi duomenys, kad mokėtojo (vartotojo) per neatsargumą atskleistais mokėjimo priemonių personalizuotais saugumo duomenimis neteisėtai pasinaudoja tretieji asmenys ir mokėtojo vardu juos pateikia tam, kad būtų inicijuotas mokėjimo nurodymas atlikti lėšų pervedimo operaciją, tokios mokėjimo operacijos neturėtų būti laikomos operacijomis, kurioms įvykdyti buvo duotas mokėtojo sutikimas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies prasme. Trečiojo asmens veiksmai, kuriais pateikiamas mokėjimo nurodymas įvykdyti lėšų pervedimo operaciją mokėtojo vardu, nors formaliai ir atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą, negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu atlikti tokią mokėjimo operaciją, esant duomenų, kad jie neatitinka mokėtojo tikrosios valios.

Be to, sprendžiant, ar konkreti mokėjimo paslaugų vartotojo ginčijama operacija (šiuo atveju – pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas) laikytina autorizuota, svarbu įvertinti, ar faktinės ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitinka šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką.

Pareiškėja, pagrįsdama teiginį, kad nesiekė inicijuoti ir neautorizavo Ginčijamo mokėjimo, pateikė savo telefono ekrano su gautomis žinutėmis nuotrauką, kuri patvirtina pareiškėjos teiginius. Iš minėtos nuotraukos matyti, kad pareiškėja 2022 m. rugpjūčio 29–30 d. gavo internetinės prekybos ir mainų platformos „Vinted“ vardu siųstas žinutes (iš viso 3), kuriose nurodoma, kad „Vinted“ klientas įsigijo pareiškėjos parduodamą prekę ir šiuo tikslu pareiškėja yra raginama paspausti pateiktą nuorodą. Be to, kaip matyti iš pareiškėjos pateikto susirašinėjimo su trečiaisiais asmenimis SMS žinutėmis ekrano kopijų, pareiškėja su „Vinted“ darbuotojais prisistačiusiais asmenimis bendravo dėl jos mokėjimo kortelės duomenų pateikimo, kad būtų gauti pinigai už parduotą prekę, pareiškėja minėtų asmenų taip pat teiravosi dėl lėšų jos banko sąskaitoje rezervacijos panaikinimo.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, manytina, kad gautoje SMS žinutėje ir pagal joje pateiktą nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje nurodyti duomenys ir matomi vaizdai galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad žinutė iš tiesų gauta iš internetinės prekybos ir mainų platformos „Vinted“ ir kad pareiškėja informuojama apie jos siūlomą prekės pardavimą, kartu siūlant jai spausti pateiktą nuorodą, kad į sąskaitą tariamai būtų gautos lėšos. Minėti duomenys taip pat pagrindžia pareiškėjos teiginį, kad Ginčijamų mokėjimų ji neautorizavo, t. y. ginčo byloje esantys duomenys suponuoja, kad pareiškėja savo veiksmais (mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu) siekė patvirtinti lėšų įskaitymą į banke esančią sąskaitą už parduotą prekę, o ne pati pervesti lėšas iš su kortele susietos sąskaitos, nes toks veiksmas, kaip matyti iš aptartų duomenų, būtų neatitikęs jos valios.

Vadinasi, ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti įrodymai dėl Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys, kad Ginčijamam mokėjimui patvirtinti panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės bei prisijungimo prie interneto banko duomenys ir suvestas pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės PIN1 kodas, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjai apie inicijuotą Ginčijamą mokėjimą buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl tokios mokėjimo operacijos esmės ir pobūdžio. Tai reiškia, kad duomenų, jog ginčo šalių susitarime aptarti sutikimo atlikti mokėjimo operaciją formalūs išoriniai veiksmai atitiko pareiškėjos valią, kitaip tariant, duomenų, kad pareiškėja žinojo, suprato ir pati išreiškė savo valią autorizuoti Ginčijamą mokėjimą šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra.

Vertinant banko teiginius, kuriais grindžiama jo pozicija, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas, nustačius, kad šis mokėjimas buvo patvirtintas pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės PIN1 kodu, be kita ko, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama, aptariama „Smart-ID“ programėlės, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Šalių sutartinius santykius reguliuojantys dokumentai neapibrėžia, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Nors „Smart-ID“ programėlė ir nėra banko sukurta tapatybės patvirtinimo priemonė, vis dėlto būtent bankas suteikia galimybę naudojantis ja savo klientams (šiuo atveju – pareiškėjai) nuotoliniu būdu patvirtinti savo tapatybę ir išreikšti savo valią atlikti

tam tikrus veiksmus, sukeliančius jiems teises pasekmes, t. y. naudotis banko teikiamomis paslaugomis, pateikti mokėjimo nurodymą, pasitikrinti sąskaitą ir pan. Tad banko siūlomos ir (ar) leidžiamos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės ne tik turi būti saugios klientams, kurie su banku susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose naudoja atitinkamą tapatybės patvirtinimo priemonę, bet ir turi būti aiškios: aiškiai pateiktos jų naudojimo sąlygos ir veiksmų, atliekamų su „Smart-ID“ programėle, teisinės pasekmės – pavyzdžiui, aiški PIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Taigi, banko teiginio ir vertinimo, kad pati pareiškėja išreiškė savo valią ir sutikimą atlikti Ginčijamą mokėjimą šalių sutarta forma ir tvarka, nepatvirtina nustatytos aplinkybės. Remiantis aplinkybe, kad pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame interneto puslapyje (tikėtina, imitavusiam „Vinted“ interneto puslapį), sukūrusiame įspūdį, kad pareiškėjos prašoma pateikti duomenis lėšų įskaitymui į sąskaitą patvirtinti, galima daryti išvadą, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Lietuvos banko nuomone, vertinti Ginčijamo mokėjimo kaip autorizuoto – atlikto esant pačios pareiškėjos sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo, todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

2. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, 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).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis nustato, kad 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 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

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 ar 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 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 (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, 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 (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo

mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtoju neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant personalizuotus jai išduotų mokėjimo priemonių požymius, taip pat kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Bankas savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių, be kita ko, grindžia pareiškėjos veiksmais, lėmusiais Ginčijamo mokėjimo įvykdymą, jie, banko vertinimu, rodo pareiškėjos didelį neatsargumą vertinamomis aplinkybėmis. Bankas mano, kad pareiškėja buvo labai neatsargi, nes suvedė tik jai žinomą interneto banko atpažinimo kodą ir savo asmens kodą trečiųjų asmenų sukurtoje interneto svetainėje, į kurią pateko paspaudusi SMS pranešime pateiktą nuorodą. Be to, pareiškėja, atsiradus tai padaryti raginančiam „Smart-ID“ paskyros pranešimui mobiliajame telefone, suvedė ir šios savo naudojamos atpažinties priemonės PIN1 kodą. Bankas mano, kad tokie veiksmai rodo, jog pareiškėja nesilaikė elementarių atsargumo reikalavimų.

Vertinant pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis tretiesiems asmenims tam, kad būtų inicijuotas Ginčijamas mokėjimas.

Ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta, kad, prieš Ginčijamo mokėjimo inicijavimą ir įvykdymą, pareiškėja bendravo su nepažįstamu asmeniu, prisistačiusiu „Vinted“ darbuotoju ir informavusiu pareiškėją, kad jos parduodamas daiktas buvo įsigytas kito „Vinted“ vartotojo: „Vartotojas įsigijo jūsų prekę Vinted! Patvirtinkite šį užsakymą ir gaukite pinigus: nmn.info/tBN5.“ Pareiškėja buvo raginama paspausti pranešime pateiktą nuorodą, o pagal šią nuorodą atsidariusiame puslapyje, ginčo bylos duomenimis ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, suvedė savo banko interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą, pateikė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, tarp jų ir mokėjimo kortelės CVV kodą, ir, gavusi „Smart-ID“ pranešimą, suvedė prašomą nurodyti PIN1 kodą. Šie veiksmai, kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, įgalino trečiuosius asmenis pareiškėjos vardu atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją, prašydamas plačiau paaiškinti Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo ir bendravimo su trečiaisiais asmenimis aplinkybes. Kartu su paaiškinimais pareiškėja pateikė savo telefono ekrano su gautomis žinutėmis dėl tariamo pareiškėjos parduodamos prekės įsigijimo nuotraukas, taip pat bendravimo su trečiaisiais asmenimis SMS žinutėmis telefono ekrano nuotraukas. Remiantis šiomis nuotraukomis bei pačios pareiškėjos paaiškinimais, pareiškėja gavo trečiųjų asmenų „Vinted“ vardu siųstą SMS pranešimą su nuoroda, kurią reikėjo paspausti tariamam lėšų įskaitymui į sąskaitą. Pareiškėjos teigimu, „po to trečiųjų asmenų man buvo nurodyta susikurti paskyrą Smart ID (iki tol Smart ID nesinaudojau, naudojausi mobiliu parašu). Man buvo pasakyta, kad sąskaitoje turi būti kaip užstatas mažiausiai 250 EUR suma. Kadangi SMART ID nebuvo naudojusi, nežinojau kaip tiksliai vyksta registravimosi procesas. Vedžiau visą reikalingą informaciją ir nepastebėjau, kad iškart man buvo atsiųstas prašymas patvirtinti 150 EUR mokėjimą. Matyt, dar kartą ir suvedžiau kodus net to nesupratusi. Tokiu būdu ši suma ir buvo išviliota. Kai tik pamačiau, kad iš manęs buvo nuskaityta 150 suma, kilo įtarimas, kad kažkas negerai, nes parduodamas drabužis kainavo keliolika eurų. Tuomet, iškart prisijungiau prie savo SEB paskyros ir užpildžiau informaciją, kad tuoj pat būtų stabdomas šis mokėjimas. Taip pat iškart paskambinau į SEB banką, kad stabdytų mokėjimą. Jie matė, kad mano buvo užpildyta informacija stabdyti šį pavedimą ir sakė, kad daugiau nieko daryti nereikia. Kodėl buvo išviliota būtent 150 EUR suma, pasakyti negaliu.“

Tobulėjant technologijoms, tobulėja ir sukčiavimo būdai bei priemonės, sudėtingėja pačios sukčiavimo atakos, todėl jas atpažinti ir nuo jų apsaugoti reikia vis didesnio mokėjimo paslaugų vartotojų atidumo ir rūpestingumo. Taigi, dėl naujų sukčiavimo būdų, panaudojant naujas technologijas, atsiradimo būtinas itin didelis vartotojų pastabumas ir apdairumas, kuris kartais dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksiskumo peržengia net ir vidutinio vartotojo

gebėjimą laiku identifikuoti mėginimą neteisėtu būdu pasisavinti mokėjimo priemonę ir (ar) įvykdyti mokėjimo operacijas, kurių mokėjimo paslaugų vartotojas nesiekia įvykdyti. Dėl šios priežasties manytina, kad mokėjimo paslaugų teikėjai, kaip savo srities profesionalai, turi dėti reikiamas pastangas, kad nuolat kryptingai ir tinkamai informuotų savo klientus (vartotojus) apie sukčiavimo pavojus ir rizikas, susijusias su sukčiavimais elektroninėje erdvėje, ir primintų, kokie ir kaip vartotojų duomenys turėtų būti saugomi ir neatskleisti tretiesiems asmenims.

Vertinant banko veiksmus, kurių jis ėmėsi tam, kad informuotų savo klientus, tarp jų ir pareiškėja, apie el. erdvėje kylančias rizikas, naudojantis mokėjimo paslaugomis, pažymėtina, kad, kaip buvo konstatuota pirmiau, ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi koku nors būdu tinkamai supažindinta su informacija, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Bankas kartu atsiliepime taip pat nenurodė, kaip supažindina klientus, šiuo atveju – pareiškėja, su sukčiavimo elektroninėje erdvėje naudojantis mokėjimo paslaugomis rizikomis.

Kita vertus, neabejotina, kad vartotojai, naudodamiesi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje, taip pat privalo paisyti saugaus elgesio rekomendacijų, ir, pagrįstai tikėdamiesi aukštus profesionalumo, rūpestingumo ir atidumo standartus atitinkančio mokėjimo paslaugų teikėjo elgesio, patys būti apdairūs, atidūs ir sąmoningi, nes vartotojų lėšų ir atliekamų mokėjimo operacijų, kaip ir kitų elektroninėje erdvėje teikiamų mokėjimo paslaugų saugumas, priklauso ir nuo tinkamo bei atidaus mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių naudojimu, vykdymo.

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. Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Be to, remiantis banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatomis, klientas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas. Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas, be kita ko, nustato, kad klientas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims (20.4 ir 38 punktai).

Taigi, pirmiau aptartos banko Bendrųjų taisyklių ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatos aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuoja, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

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

Nors pareiškėjai į mobilųjį telefoną atsiųstas SMS pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas internetinės prekybos ir mainų platformos „Vinted“, nes buvo siųstas būtent „Vinted“ vardu ir pakliuvo į bendrą kitų iš „Vinted“ gautų žinučių srautą, tačiau tai, kad pareiškėja iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jai nepažįstamo siuntėjo

patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjos elgesys Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo metu nebuvo itin apdairus ir atsargus. Pareiškėja, kaip matyti iš jos paaiškinimų, nesudvejojo gauto pranešimo autentiškumu, nors jai buvo siūloma spausti neaiškia nuoroda (nmmn.info/tBN5), kuri niekaip nesusijusi nei su „Vinted“ pavadinimu, nei su tikroju šios įmonės interneto svetainės adresu <https://www.vinted.lt>.

Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėja būtų kvestionavusi pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio internetinio puslapio autentiškumą ir siekusi patikrinti gautą informaciją, nors tokiu būdu pinigų už parduodamą prekę siekė gauti pirmą kartą. Be to, pareiškėja, nekvestionuodama gautų nurodymų pagrįstumo, trečiųjų asmenų raginama, net įsidiegė naują tapatybės patvirtinimo priemonę savo telefone – programėlę „Smart-ID“, vien tam, kad patvirtintų tariamą lėšų įskaitymą į savo sąskaitą.

Kaip matyti iš pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų, pareiškėja, nekvestionuodama prašomo atlikti veiksmo pagrįstumo, taip pat sutiko ir su trečiųjų asmenų nurodymu rezervuoti 250 Eur sumą savo mokėjimo kortelės sąskaitoje, nors jos parduodama prekė, kaip pati nurodo, kainavo vos keliolika eurų. Pareiškėjai nesukėlė įtarimų ir aplinkybė, kad, kaip ji pati pripažįsta, jos buvo prašoma suvesti kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą, nors pati pareiškėja siekė gauti lėšų, o ne atsiskaityti. Kaip minėta, pagal banko Bendrųjų taisyklių sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtų taisyklių sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos.

Sprendžiant dėl pareiškėjos neatsargumo laipsnio, teisiškai reikšminga ir jos elgesio vertinimą lemianti aplinkybė, kad, ginčo byloje esančiais duomenimis¹, pareiškėja, prieš suvedama savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį, Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu gavo pranešimą, prašantį patvirtinti šią mokėjimo operaciją (operacijos paskirtį, sumą, valiutą, lėšų gavėją) – „Pirkinys kortele 150.00 EUR TRANSFERGO“. Taigi, nors nustatyta, kad pareiškėja nesiekė įvykdyti Ginčijamo mokėjimo, tačiau, prieš suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį, pareiškėjos telefone buvo aiškiai rodoma informacija, kam ir koku tikslu pareiškėjos prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį ir taip patvirtinti tiek savo tapatybę, tiek ir atitinkamai Ginčijamą mokėjimą, o to neperskaityti ir nepastebėti pareiškėja galėjo tik dėl didelio savo neapdairumo.

Kaip matyti iš pirmiau cituotų pareiškėjos paaiškinimų, pareiškėja ne tik nedvejodama įvykdė trečiųjų asmenų pateiktus nurodymus, kad tariamai į sąskaitą būtų įskaitytos lėšos, suvedė itin jautrius savo asmens ir mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, bet ir neperskaičiusi ir (ar) neįvertinusi „Smart-ID“ programėlės pranešimo², prašančio suvesti PIN1 kodą, atliko prašomus veiksmus, nors pačią atpažinties priemonę – „Smart-ID“ programėlę, taip pat įsidiegė tik prieš pat Ginčijamo mokėjimo patvirtinimą. Šios aplinkybės tik pagrindžia vertinimą, kad pareiškėja analizuojamų aplinkybių metu buvo itin neapdairi.

Ginčo byloje esantys įrodymai ir pirmiau analizuotos nustatytos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su pačios pareiškėjos veiksmais, net įvertinus ir tai, kad nagrinėjamo ginčo kontekste aktuali sukčiavimo ataka buvo sofistikuota ir ją pastebėti buvo būtinas pareiškėjos atidumas ir rūpestingumas, vis dėlto nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėja ne tik netinkamai vykdė jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai, elgdamasi labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjos elgesys vertinamomis aplinkybėmis nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai šiuo atveju lėmė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas trečiųjų asmenų valia ir jų apgaulingais veiksmais, pačiai pareiškėjai savo valios dėl tokios operacijos neišreiškus.

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

¹ Bankas kartu su atsiliepimu pateikė informacinių sistemų duomenis, kokio turinio pranešimas prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą jai buvo išsiųstas ir rodomas.

² „<...> Vedžiau visą reikalingą informaciją ir nepastebėjau, kad iškart man buvo atsiųstas prašymas patvirtinti 150 EUR mokėjimą. Matyt, dar kartą ir suvedžiau kodus net to nesupratusi. Tokiu būdu ši suma ir buvo išviliota.“

3. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti Ginčijamą mokėjimą atšaukimo

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, teigia, kad, supratusi, jog galėjo būti apgauta sukčių, iškart kreipėsi į banką, užpildydama paraišką interneto banke atšaukti Ginčijamą mokėjimą, tačiau, nepaisydamas to, pareiškėjos teigimu, bankas Ginčijamą mokėjimą vis tiek įvykdė, lėšas pervesdamas gavėjų naudai.

Vertinant pareiškėjos galimybę atšaukti jos vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą, 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).

Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nurodyta, kad sutikimas atlikti mokėjimo operaciją gali būti atšauktas iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento, o sutikimas atlikti atidėtas arba periodines mokėjimo operacijas – ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš dieną, kurią sutarta atlikti mokėjimo operaciją, pabaigos.

Šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko Bendrosiose taisyklėse) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamą mokėjimą nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, t. y. pareiškėja į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą ir (ar) gražinti šio mokėjimo lėšas į pareiškėjos sąskaitą kreipėsi 12:46 val., taigi, jau po to, kai sutikimas atlikti minėtą mokėjimo operaciją jau buvo duotas ir banko Bendrųjų taisyklių sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs³.

Kreipimesi pareiškėja papildomai nurodo, kad rezervuotos Ginčijamo mokėjimo lėšos iš jos su mokėjimo kortele susietos sąskaitos banke buvo nurašytos ir pervestos į sukčių sąskaitą nepaisant to, kad pareiškėja buvo pranešusi bankui apie Ginčijamą mokėjimą ir prašiusi jį atšaukti. Atsižvelgdamas į tai, bankas atsiliepime paaiškina, kad, vadovaujantis mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėmis, inicijavus (priėmus vykdyti) mokėjimo operaciją kortele, lėšos su kortele susietoje sąskaitoje, siekiant užtikrinti vėlesnį lėšų nurašymą, pirmiausia yra rezervuojamos. Kai kortelės turėtojas patvirtina mokėjimo operaciją su savo prisijungimo priemone, mokėjimas jau būna įvykdytas ir rezervacijos panaikinimas – pinigų nepervedimas prekybininkui (lėšų gavėjui ar lėšų gavo mokėjimo paslaugų teikėjui), negalimas. Banko duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2022 m. rugpjūčio 30 d., o lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos buvo nurašytos 2022 m. rugpjūčio 31 d.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas iš tiesų yra neautorizuotas, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šis Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas ir įvykdytas. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti.

4. Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles

Papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtojui susigrąžinti mokėjimo kortele

³ Sutikimo Ginčijamam mokėjimui davimo laikas – 12:33 val.

įvykdytų mokėjimo operacijų lėšas nustatytos „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo⁴. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas mokėjimo kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose „MasterCard International“ taisyklėse.

Bankas, motyvuodamas sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas panaudojant pareiškėjos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtintas pareiškėjos ir banko sutartu būdu, įvedant jos interneto banko atpažinimo kodą ir pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Bankas atkreipia dėmesį, kad, pagal „MasterCard International“ asociacijos taisykles, bankas neturi teisės ginčyti operacijų šiuo atveju, nes lėšų pervedimo tarpininkai (*Transfergo*), kuriems pervestos Ginčijamo mokėjimo lėšos, nėra prekės pardavėjai. Lėšų pervedimo tarpininkų pagrindinis įsipareigojimas – atlikti pareiškėjos suformuotą ir patvirtintą mokėjimą. Tai įvykdžius, laikoma, kad paslauga pareiškėjai buvo suteikta, todėl bankas pagal „MasterCard International“ asociacijos taisykles neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*). Be to, vadovaujantis „MasterCard International“ asociacijos taisyklėmis, operacijas mokėjimo kortele galima ginčyti kaip atliktas neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), tuo atveju, jei operacija nėra autorizuota (patvirtinta) 3D kodu. Bankas pažymi, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas 3D būdu, todėl, vadovaujantis „MasterCard International“ asociacijos taisyklėmis, ginčyti jo kaip neteisėto, t. y. atlikto be pareiškėjos žinios, bankas taip pat neturi galimybės.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų teigti, kad bankui bandžius inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos Ginčijamo mokėjimo, tokia procedūra būtų buvusi sėkminga. Kitaip tariant, bankas atsilepime pateikė motyvus – nurodė tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjos Ginčijamo mokėjimo nėra galima.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą yra nepagrįstas, todėl atmetinas.

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 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. 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

⁴ Teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros, nes tai nustato konkreti mokėjimo kortelių organizacija savo parengtose lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) taisyklėse.