



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-12-28 Nr. 429-662
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 29 min. 55 sek. banko pareiškėjai išduota *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė), panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, įvykdyta mokėjimo operacija, kurios suma 48999,00 UAH, gavėjui Magazyn 827>Nizhyn, kuriai buvo pritaikytas 39,11 Eur valiutos konvertavimo mokestis, todėl nuo pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos buvo nuskaičiuota 1635,58 Eur suma (toliau – Operacija).

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 31 min 49 sek. bankas, įvertinęs Operacijos pobūdį savo iniciatyva apribojo mokėjimo kortelės dalinį funkcionalumą – atsiskaitymų mokėjimo kortele už prekes ir paslaugas operacijas, tačiau neapribojo operacijų mokėjimo kortele grynaisiais pinigais. Atlikęs šiuos veiksmus, bankas 2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 33 min. pareiškėjos telefono numeriu išsiuntė trumpąją SMS žinutę ir apie tai informavo pareiškėją¹.

2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 38 min. pareiškėja kreipėsi telefonu į banką, ginčydama Operacijos įvykdymą. Pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad *Vinted* platformoje ji patalpino skelbimą apie jos pačios parduodamą prekę. Pareiškėja nurodė, kad dėl prekės į ją kreipėsi tretieji asmenys. Pareiškėja per platformą gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad šis asmuo siekia įsigyti parduodamą prekę. Pareiškėjos teigimu, pirkėju prisistatęs asmuo jai vėliau atsiuntė ir nuorodą į siuntų pristatymo bendrovės „siuskipigiau.lt“ interneto svetainę, kurioje pareiškėja turėjo suvesti savo mokėjimo kortelės duomenis tam, kad tariamo pirkėjo pervedama suma už pareiškėjos parduodamą prekę būtų įskaityta į pareiškėjos sąskaitą banke. Pareiškėja pripažino, kad ji nesuprato, kad tretieji asmenys elgiasi nesąžiningai, todėl jiems perdavė visus prašomus duomenis. Pokalbio su banko darbuotoja metu, 2022 m. gegužės 2 d. 11 val. 47 min 20 sek., pareiškėjos mokėjimo kortelė buvo blokuota, pareiškėjai informavus, kad jos su mokėjimo kortele susietoje banko sąskaitoje buvo įvykdyta pareiškėjos neautorizuota Operacija.

2022 m. gegužės 3 d. pareiškėja papildomai raštu kreipėsi į banką ir prašė grąžinti Operacijos metu iš pareiškėjos sąskaitos nurašytas lėšas.

Tą pačią dieną, remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą, kuriuo atsisakė pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad pati pareiškėja perdavė mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims ir davė sutikimą pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* ir tokiu būdu įgaliojo trečiuosius asmenis pareiškėjos vardu atlikti Operaciją. Dėl šios priežasties, bankas nurodė, kad būtent pareiškėja yra atsakinga už jos patirtus nuostolius.

Po priimto sprendimo pareiškėja 2022 m. gegužės 3 d., 2022 m. gegužės 5 d. kreipėsi į banką ir prašė peržiūrėti priimtą sprendimą. Tačiau bankas atitinkamai 2022 m. gegužės 4 d.

¹ Žinutės tekstas: „Gerb. Kliente, apribojame atsiskaitymų funkcionalumą (galite tik išsiimti gr. Pinigų) kortelei Nr. (duomenys neskelbiami) dėl įtartinos operacijos 2022.05.02 11:29, MAGAZYN 827>NIZHYN ~UKR, 1596,47 Eur. Jei jos neatlikote, kortelę privalote blokuoti, o jei atlikote – panaikinkite apribojimus. Kortelės funkcionalumą keiskite savo Interneto banko/programėlėje arba paskambinę Swedbank kortelėje nurodytu tel. nr.“

ir 2022 m. gegužės 23 d. pareiškėjai pateikė atsakymus, kuriuose nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir jis keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti Operacijos metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 1635,58 Eur. Pareiškėja nurodo, kad prie jos paskyros buvo prisijungę sukčiai ir bandė atlikti Operaciją į Ukrainą. Pareiškėjos teigimu, bankas, įtardamas netinkamą mokėjimo operaciją, pradėjo blokuoti mokėjimo kortelę. Pareiškėja nurodo, kad ji taip pat suvokusi, jog tretieji asmenys bando pasinaudoti mokėjimo kortele, skambino į banką ir prašė sustabdyti Operaciją, tačiau bankas atsakė, kad nieko negali padaryti. Pareiškėjos teigimu, galiausiai Operacija buvo įvykdyta ir lėšos nuo pareiškėjos sąskaitos buvo nurašytos. Pareiškėja pažymi, kad bankas teigia, kad mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* paskyros tik dėl pareiškėjos kaltės, nes pareiškėja atskleidė mokėjimo kortelės duomenis. Tačiau pareiškėja akcentuoja, kad bankas nepagrįstai neigia, jog kortelėje buvo nustatytas limitas, kuris turėjo blokuoti mokėjimo operacijas, kurios viršija 1500 Eur sumą. Pareiškėjos nuomone, bankas tiesiog praleido šią mokėjimo operaciją, nors ji turėjo būti sustabdyta.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjos nuostoliai dėl Operacijos atsirado dėl to, kad mokėjimo kortelė buvo pridėta elektroninėje pinigineje *Google Wallet*, įdiegtoje *Android* išmaniajame įrenginyje (išmaniajame telefone, planšetiniame kompiuteryje, išmaniajame laikrodyje ir pan.), kuriuo tretieji asmenys galėjo panaudoti *Google Pay* išmanųjį atsiskaitymo būdą ir tokiu būdu mokėjimo kortele inicijuoti Operaciją nenaudojant pareiškėjos faktiškai turimos plastikinės mokėjimo kortelės. Bankas pažymi, kad pareiškėjos, kaip mokėjimo kortelės naudotojos, tapatybė buvo nustatyta taikant sustiprintą mokėtojo tapatybės nustatymo būdą (pareiškėjai asmeniškai atsiųstas vienkartinis kodas) mokėjimo kortelės pridėjimo prie kitame įrenginyje aktyvuojamo *Google Pay* mokėjimo metodo metu, t. y. buvo laikomasi saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimų naudojant technologijas, kuriomis galima užtikrinti saugų vartotojo autentiškumo patvirtinimą. Bankas teigia, kad galimybė tretiesiems asmenims pridėti pareiškėjos mokėjimo kortelę jų valdomame įrenginyje prie *Google Pay* sistemos atsirado tik dėl to, kad pareiškėja perdavė tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės duomenis bei iš banko SMS žinute gautą mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos vienkartinį saugos kodą – tokiu būdu pareiškėjos vardu buvo duotas sutikimas mokėjimo kortele su ja susietoje banko sąskaitoje įvykdyti Operaciją. Minėtą mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos vienkartinį saugos kodą bankas nurodo išsiuntęs pareiškėjos telefono numeriu 2022 m. gegužės 2 d., 11 val. 14 min., SMS žinutėje nurodydamas „Jūsų kortelės pridėjimo prie *Google Pay* patvirtinimo kodas yra 597187. Šis kodas galios 30 minučių“. Bankas mano, kad tik dėl šių veiksmų pareiškėjos vardu tretieji asmenys įgavo galimybę duoti sutikimą mokėjimo kortele pareiškėjos sąskaitoje įvykdyti Operaciją iki mokėjimo kortelės funkcionalumas buvo apribotas ir vėliau mokėjimo kortelė blokuota.

Bankas nurodo ir tai, kad atsižvelgiant į teisės aktų ir tarp šalių pasirašytos sutarties nuostatas nei tuo metu, kai pirmą kartą pareiškėja kreipėsi į banką dėl Operacijos atšaukimo, nei vėliau nebuvo jokių galimybių bankui sustabdyti Operacijos vykdymą, ar jos atšaukti. Banko teigimu, nepaisant to, kad Operacijos rezervacija būtų buvusi panaikinta pareiškėjos sąskaitoje, tačiau gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui Operacijos sumą nusirašius nuo banko korespondentinės sąskaitos, bankas teisėtai ir pagrįstai turi teisę susigrąžinti dėl pareiškėjos kaltės, pasireiškusių dideliu neatsargumu, įvykdytos Operacijos sumą iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos.

Dėl šių priežasčių, remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, bankas prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. 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 grąžinti pareiškėjai jos mokėjimo kortelę, panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, atliktos Operacijos, kurios vertė – 1635,58 Eur, ir kurios atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą.

Pareiškėja neigia autorizavusi Operaciją ir (ar) pridėjusi savo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje. Pareiškėja taip pat pažymi, kad ji į banką ginčydama Operaciją kreipėsi dar tada, kai Operacijos lėšos pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje buvo dar tik rezervuotos, todėl bankas turi grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Operacijos sumą. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacija mokėjimo kortelę įvyko dėl pareiškėjos veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, dėl ko tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti Operaciją pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

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

Bankas atsiliepime nurodo, kad pareiškėjos ginčijama Operacija buvo atlikta naudojantis trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegtu *Google Pay* mokėjimo būdu, prie atitinkamo įrenginio, kuriame veikia *Google Pay* sistema, pridėjus pareiškėjos mokėjimo kortelę. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacija buvo inicijuota ir įvykdyta trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus naujame įrenginyje pridėti pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos, kuria pasinaudojant vėliau inicijuota ir įvykdyta pati Operacija. Akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (išoriniais požymiais) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms davimo forma ir tvarka. Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad pareiškėja nenorėjo atlikti Operacijos, o pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje pridėjo ne pareiškėja, o tretieji asmenys, bankas atsiliepime neginčija, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija atlikta nesant pareiškėjos valios ir jai net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų Operacijai patvirtinti, laikytina neautorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) *bankas privalo pareiškėjai kompensuoti neautorizuotos Operacijos metu jos patirtus nuostolius*; 2) *bankas turėjo galimybę ir pareigą atšaukti Operaciją*; 3) *bankas pagrįstai taikė sutartyje numatytą mokėjimo operacijų limitą ir nesustabdė Operacijos*.

1. Dėl neautorizuotos Operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Operacijos sumos grąžinimą

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).

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, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Operacijos įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyta Operacija, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

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 taip pat plėtojama ir 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.“²

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo – t.y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytus savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) bei vienkartinį banko pareiškėjai jos nurodytu telefono numeriu siųstą mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos saugos kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims pridėti mokėjimo kortelę prie jų faktiškai valdomame įrenginyje įdiegto *Google Pay* atsiskaitymo būdo ir tokiu būdu suteikė galimybę tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės sąskaitoje vykdyti mokėjimo operacijas mokėjimo kortele pareiškėjos vardu.

Vertinamų aplinkybių kontekste, visų pirma, būtina pažymėti, kad remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos – t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas.

nesąžiningai arba tyčia, ar būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos Operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tuo atveju, jei būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir tokiu būdu įgalindama trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis pareiškėjos mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos naujame mobiliajame įrenginyje pridėti, o vėliau ir inicijuoti Operaciją, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

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. Kortelės sutarties neatskiriamoje dalyje - Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 1 priedo 7.1. papunktyje pareiškėjai, kaip mokėjimo priemonės naudotojai, yra numatytos pareigos – laikytis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų bei imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys, įskaitant „<...>Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės atskleisti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių ar trečiųjų asmenų pagalba sužinoti Tapatybės patvirtinimo priemones ar kitaip leisti su minėtomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant Banko darbuotojus.“ Be to, Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.1 papunktyje, reglamentuojančiame su mokėjimo priemone susijusias banko kliento pareigas, nustatyta, kad: „7.1.1. Klientas, turintis teisę naudotis Mokėjimo priemone, privalo: 7.1.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir/ar Paslaugos sąlygose; 7.1.1.2. sužinojęs apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti Tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui ar kitam jo nurodytam subjektui, vadovaujantis Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiomis sąlygomis, nurodytomis Sutartyje ir/ar Paslaugos sąlygose. 7.1.2. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų (įskaitant nurodytus Paslaugos sąlygose ir atitinkamoje Sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos Mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones).“ Be to, vadovaujantis banko viešai skelbiamomis saugaus naudojimosi elektroninėmis paslaugomis rekomendacijomis, banko klientai raginami nespausti jokių el. paštu, pokalbių programėlėse ar SMS žinutėse gautų nuorodų, nevykdyti prašymų suvesti arba padiktuoti prisijungimo prie interneto banko ar kortelės duomenis, atidžiai įvertinti savo telefono ekrane matomą prašymą įvesti turimos prisijungimo priemonės slaptažodį, jei nėra su kuo sulyginti kontrolinio kodo arba jis nesutampa, arba ignoruoti tokį pranešimą, jei nesiekama prisijungti prie interneto banko ar inicijuoti mokėjimo operaciją, kilus nors mažiausiai abejonei, neskubėti ir nedelsiant nutraukti veiksmus³.

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

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijos įvykdymą pareiškėja platformoje *Vinted* gavo, kaip pati tuo metu tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės „siuskpigiau.lt“ sistemoje apmokėtą pareiškėjos parduodamą prekę, paspaudė ant pranešime pateiktos nuorodos ir suklastotame „siuskpigiau.lt“ puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis - mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę ir kortelės numerį, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų pareiškėjos mokėjimo kortelė pridėta prie *Google Pay* sistemos ir tokiu būdu tretieji asmenys galėtų pareiškėjos vardu inicijuoti ir įvykdyt Operaciją.

³ https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2019-12-09.pdf

Bankas kartu su atsiliėpimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjos ginčijama Operacija mokėjimo kortele buvo inicijuota pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliėpime teikiamaais paaiškinimais, tam, kad būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu, visų pirma, būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti yra taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą, kas, pagal banko pateiktus įrodymus, ir buvo atlikta šiuo atveju. Aplinkybę, kad paspaudusi gautame pranešime pateiktą nuorodą, galimai suklastotame „siuskipigiau.lt“ interneto puslapyje visus savo mokėjimo kortelės duomenis suvedė, taip pat kad panaudojo iš banko SMS žinute gautą vienkartinį kodą, pripažįsta ir pati pareiškėja, kaip matyti iš banko kartu su atsiliėpimu pateiktos pareiškėjos ir banko darbuotojo pokalbio, vykusio 2022 m. gegužės 2 d., stenogramos.

Vadinasi, remiantis tiek ginčo byloje esančiais duomenimis, tiek ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje buvo pridėta, suvedus pačios pareiškėjos pateiktus mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, taip pat būtent į pareiškėjos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Todėl, kaip patvirtina pati pareiškėja, galimai nesuprasdama atliekamų veiksmų reikšmės bei pasekmių, ji atskleidė tretiesiems asmenims visus duomenis, būtinus jos mokėjimo kortelei pridėti prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje, iš kurio vėliau ir inicijuota pareiškėjos neautorizuota Operacija. Pareiškėjai suvedus SMS žinute jos telefono numeriu atsiųstą saugos kodą, mokėjimo kortelės pridėjimas naujame įrenginyje buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Google Pay* paslauga aktyvuota – ja naudojantis ir inicijuota bei patvirtinta ir Operacija gavėjui *MAGAZYN 827 49005 NIZHYN*, kurios suma pareiškėjai nėra iki šiol gražinta. Kaip nurodoma atsiliėpime, be pareiškėjos telefono numeriu išsiųsto vienkartinio saugos kodo suvedimo į *Google Pay* sistemą, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymas su *Google Pay* būtų buvęs neįmanomas: įvedus neteisingą saugos kodą, visas procesas yra pradedamas iš naujo, tai yra, vėl prašoma suvesti mokėjimo kortelės duomenis, ši informacija perduodama mokėjimo paslaugų teikėjui, ją patvirtinus yra išsiunčiamas naujas vienkartinis saugos kodas SMS žinute.

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

Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių, Operaciją tretieji asmenys be pareiškėjos žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėja, būdama labai neatsargi, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus.

Remiantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėja, gavusi trečiųjų asmenų siųstą pranešimą, nedvejodama (kaip pripažįsta) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje nurodė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir SMS žinute iš banko gautą vienkartinį saugos kodą, neįsitikinusi nei siųsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu, nei SMS žinutėje nurodyto teksto apie mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Google Pay* bei prašymo atskleisti konfidencialius savo mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. Be to, kaip nurodo atsiliėpime bankas, pareiškėja neatkreipė dėmesio į tai, kad iš banko SMS žinute gavo *Google Pay* aktyvavimo kodą, nors pati naudojasi *Apple* įrenginiu.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėja būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės duomenys bei tretiesiems asmenims suteikė vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į sau priklausantį telefono numerį trumpąją SMS žinute.

Todėl, 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 gražinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotos Operacijos lėšų.

2. Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, nurodė, kad iš karto po Operacijos atlikimo ji kreipėsi į banką, tačiau lėšos nuo pareiškėjos banko sąskaitos vis tiek buvo nurašytos.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjos vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją, 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).

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kuriuos yra neatskiriama mokėjimo kortelės sutarties dalis, 3.3.5.2 punkte nustatyta: „kai Mokėjimo operacija inicijuojama Gavėjo ar per Gavėją (pvz.: atsiskaitymas mokėjimo kortele), ar inicijuojama Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, Mokėtojas negali atšaukti Mokėjimo nurodymo po to, kai Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui pateikė Sutikimą inicijuoti Mokėjimo operaciją arba Mokėtojas Gavėjui davė Sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją. <...>“.

Bankas atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijų mokėjimo kortelėmis vykdymas skiriasi nuo įprastų kredito pervedimų, nes lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos operacijų mokėjimo kortelėmis atveju nėra nurašomos ir pervedamos tiesiogiai gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, o tik rezervuojamos sąskaitoje tuo tikslu, kad nebūtų naudojamos kitoms mokėtojo inicijuojamoms operacijoms mokėjimo kortelės sąskaitoje vykdyti (mokėjimo kortelės sutarties 4.6. punktas). Bankas paaiškino, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas tokios operacijos lėšas nusirašo tiesiogiai iš banko korespondentinės sąskaitos, o iš mokėtojo sąskaitos lėšas bankas nurašo tik tuomet, kai gauna mokėjimo operacijų finansinius patvirtinimus - pranešimus, kad lėšos nurašytos iš banko korespondentinės sąskaitos.

Bankas taip pat pažymi, kad net ir tuo atveju, jei Operacijos rezervacija būtų buvusi panaikinta mokėjimo kortelės sąskaitoje, tačiau gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui Operacijos sumą nusirašius iš banko korespondentinės sąskaitos, bankas teisėtai ir pagrįstai būtų turėjęs teisę susigrąžinti dėl pareiškėjos kaltės, pasireiškusios dideliu neatsargumu, įvykdytos Operacijos sumą iš pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitos (mokėjimo kortelės sutarties 4.6 ir 6.3 papunkčiai).

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją nebuvo nustatytos – t.y. pareiškėja į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją ir (ar) gražinti šio mokėjimo lėšas į pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitą paskambino po to, kai Operacija jau buvo įvykdyta, taigi ir Mokėjimų įstatyme bei šalių susitarime nustatytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs, ir bankas neturėjo jokių galimybių Operaciją atšaukti.

3. Dėl mokėjimo kortelei nustatyto operacijų limito taikymo pagrįstumo

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką taip pat akcentuoja ir tai, kad bankas privalėjo blokuoti Operaciją ir jos neatlikti ir dėl to, kad mokėjimo operacijoms buvo nustatytas 1 500 Eur sumos limitas. Pareiškėjos teigimu, bankas dėl nustatyto mokėjimo operacijų limito privalėjo papildomai įsitikinti, ar pareiškėja siekė atlikti šią Operaciją.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad Operacijos metu pareiškėjos mokėjimo kortelei galiojo bendrieji banko atitinkamai mokėjimo kortelės rūšiai taikomi operacijų limitai, kurie yra nurodomi mokėjimo kortelei taikomuose įkainiuose⁴. Dėl šios priežasties, bankas nurodo, kad nagrinėjamu atveju Operacijos metu nebuvo viršytas mokėjimo kortele inicijuotos Operacijos limitas, todėl bankas pagrįstai nesustabdė Operacijos.

⁴ <https://www.swedbank.lt/private/home/more/pricesrates/pricelist#debet-cards>

Mokėjimo kortelės sutarties Specialiosiose sąlygose yra numatyta, kad mokėjimo kortelės limitai yra: „atsiskaitymui už pirkinius 2 030 Eur per dieną, grynujų pinigų išėmimui 870 Eur per dieną, grynujų pinigų įmokėjimui 10 000 Eur per mėnesį ir mokėjimų bankomatuose 870 Eur per dieną limitas“.

Vertinant tarp šalių sudarytos sutarties nuostatas, svarbu pažymėti, kad šalys, sudarydamos sutartį, aiškiai susitarė, kad atsiskaitymams už pirkinius bus taikomas 2 030 Eur per dieną mokėjimo operacijų limitas. Bankas pateikė duomenis, kad pareiškėja turėjo galimybę pakeisti, t. y. padidinti arba sumažinti, bendruosius visiems taikomus mokėjimo operacijų limitus ir jų skaičiavimo periodą, tačiau pareiškėja to neatliko. Iš banko pateiktų duomenų, t. y. mokėjimo kortelės statuso ir keitimo istorijos, matyti, kad iki 2022 m. gegužės 2 d. mokėjimo kortelei taikomas mokėjimo operacijų limitas nebuvo pakeistas ir sumažintas iki 1 500 Eur.

Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju Operacijos metu mokėjimo kortelės atsiskaitymo limitas nebuvo viršytas, t. y. nesiekė ir neviršijo 2 030 Eur, todėl bankas neturėjo pareigos ir pagrįstai nesustabdė atliekamos Operacijos, o pareiškėjos pateikti argumentai, kad bankas privalėjo blokuoti Operaciją ir jos neatlikti ir dėl to, kad mokėjimo operacijoms buvo nustatyta 1 500 Eur sumos limitas yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Taigi, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustatčius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas grąžinti ir (ar) kompensuoti Operacijos sumą – 1 635,58 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Teisės taikymo ir teisėkūros skyriaus vadovė,
pavarduojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė