



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-17 Nr. 429-291
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. kovo 25 d. iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje buvo inicijuota 700 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui X.X. (toliau – gavėjas). Mokėjimo operacija buvo inicijuota prisijungus prie pareiškėjo paskyros bendrovėje, prisijungimui panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus duomenis bei bendrovės pareiškėjui mobiliuoju telefonu SMS žinute išsiųstą vienkartinį saugos kodą.

Bendrovei atsisakius pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijos sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjo atstovas paaiškino, kad pareiškėjas neautorizavo mokėjimo operacijos – ji buvo įvykdyta be pareiškėjo žinios ir sutikimo. Pareiškėjo atstovas teigė, kad pareiškėjas niekada nesijungė prie suklastoto bendrovės interneto puslapio bei su niekuo kitu nesidalijo savo prisijungimo prie paskyros duomenimis bei SMS žinute gautu vienkartinį saugos kodu, skirtu prisijungti prie pareiškėjo paskyros bendrovėje iš kito įrenginio. Pareiškėjo atstovas prašė įpareigoti bendrovę gražinti mokėjimo operacijos sumą.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota kuomet pareiškėjas paspaudė jam SMS žinute atsiųstą aktyvią nuorodą ir trečiųjų asmenų valdomame interneto puslapyje suvedė savo prisijungimo prie paskyros duomenis bei atskleidė SMS žinute bendrovės pareiškėjui išsiųstą vienkartinį saugos kodą. Tretieji asmenys nusavinę minėtus duomenis, iš kito įrenginio prisijungė prie pareiškėjo paskyros ir pareiškėjo vardu iš pareiškėjo sąskaitos inicijavo mokėjimo operaciją.

Bendrovės teigimu, pareiškėjo veiksmai kuomet jis paspaudė jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą bei atskleidė SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, kurie ir lėmė, kad iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje buvo įvykdyta mokėjimo operacija. Bendrovė prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu bendrovėje atidarytoje sąskaitoje atliktos mokėjimo operacijos lėšas – 700 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bendrovė turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo prisijungimo prie paskyros duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo iš kito įrenginio buvo patvirtintas prisijungimas prie pareiškėjo paskyros

bendrovėje ir teigia pats mokėjimo operacijos neinicijavęs.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytos mokėjimo operacijos sumą.

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

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

Ginčo byloje nustatyta, kad 2022 m. kovo 25 d. 12:09:44 val. panaudojus pareiškėjo prisijungimo prie paskyros duomenis tretieji asmenys iš kito, nei įprastai pareiškėjo naudojamo, įrenginio prisijungė prie pareiškėjo paskyros bendrovėje. Šis prijungimas buvo patvirtintas bendrovės 2022 m. kovo 25 d. 12:09:55 val. SMS žinute pareiškėjo telefono numeriu išsiųstu vienkartinio saugos kodu.

Pareiškėjas neigia spaudęs aktyvią nuorodą ir savo prisijungimo prie paskyros duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą atskleidęs tretiesiems asmenims, tačiau bendrovės pateikti duomenys rodo, kad prie pareiškėjo paskyros bendrovėje buvo prisijungta iš kito, nei pareiškėjo įprastai naudojamo įrenginio, o šiam prisijungimui panaudoti tik pareiškėjui žinomi personalizuoti duomenys, įskaitant ir bendrovės pareiškėjo telefonu SMS žinute siųstą saugos kodą.

Pareiškėjas teigė, kad niekas kitas be paties pareiškėjo prisijungimo prie paskyros duomenų ir vienkartinio saugos kodo duomenų negalėjo žinoti bei jų perduoti tretiesiems asmenims. Pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių jis galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, ir iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjo žinioje esantys personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Tačiau, ginčo byloje esant duomenims, kurie patvirtina, kad prie pareiškėjo paskyros bendrovėje buvo prisijungta iš kito nei įprastai pareiškėjo naudojamas įrenginio panaudojus tik pareiškėjui žinomus prisijungimo prie paskyros duomenis ir bendrovės pareiškėjo telefonu SMS žinute išsiųstą vienkartinį saugos kodą ir pareiškėjui neigiant, kad jis pats įvykdė mokėjimo operaciją ar kad jis tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo prisijungimo prie paskyros bendrovėje duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, tačiau iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemone galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bendrovė, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas ir sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operacijos

įvykdymą paskirstymo klausimą.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad bendrovės pateikti duomenys pagrindžia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta prisijungus prie pareiškėjo paskyros bendrovėje iš kito, nei įprastai pareiškėjo naudojamas įrenginio, ir šiam prisijungimui panaudojus tik pareiškėjui žinomus prisijungimo prie paskyros duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bendrovė pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjo reikalavimas bendrovei gražinti mokėjimo operacijos lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bendrovei kiltų pareiga gražinti mokėjimo operacijos lėšas.

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

Atmesti pareiškėjo X.X. reikalavimą.

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