



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. birželio 28 d. Nr. 429-396  
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:**

2023 m. kovo 20 d. 07:37 val. pareiškėjos banko sąskaitoje pareiškėjos vardu išduota debeto kortele *Debit Mastercard* (toliau – Kortelė) įvykdyta 500 Eur vertės mokėjimo operacija (toliau – Operacija).

2023 m. kovo 20 d., 07:43:11 val. pareiškėja kreipėsi į banką ir informavo, kad buvo apgauta sukčių. Pareiškėja nurodė gavusi SMS žinutę iš DHL siuntų tarnybos dėl nesumokėto mokesčio ir, paspaudusi SMS žinutėje pateiktą nuorodą bei vykdydama atsidariusiame interneto puslapyje pateiktus nurodymus, neteko 500 Eur – buvo įvykdyta Operacija, kurios ji savo valia nesiekė ir kurios įvykdymą pareiškėja nurodė ginčijanti.

2023 m. kovo 21 d. bankas interneto banko žinute informavo pareiškėją, kad jos prašymas grąžinti Operacijos sumą nebus tenkinamas – Operacijos suma nebus grąžinta pareiškėjai.

2023 m. kovo 23 d. Operacijos suma buvo nurašyta iš pareiškėjos banko sąskaitos, bankui per *Mastercard* sistemą gavus prekybininko pranešimą, kad Operacijos sumą prekybininkas jau nurašė iš banko korespondentinės sąskaitos.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negrąžinti jai Operacijos sumos. Pareiškėja teigia, kad Operacija buvo autorizuota su „Smart-ID“, o autorizavimo lange nebuvo nurodyta jokia suma, tai, pareiškėjos vertinimu, reiškia, kad Operacijos autorizavimas yra su akivaizdžiais trūkumais, todėl pareiškėja nebuvo apsaugota nuo neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų. Pareiškėja prašo grąžinti Operacijos sumą – 500 Eur.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Banko teigimu, pareiškėjos, kaip mokėtojos ir Kortelės naudotojos, tapatybė Operacijos inicijavimo metu buvo papildomai patvirtinta taikant saugesnį tapatybės patvirtinimo būdą su pareiškėjos faktiškai valdomame išmaniajame įrenginyje jos pačios įsidiegtos „Smart-ID“ paskyros tik jai vienai žinomam PIN1 kodu, todėl bankas mano, kad Operaciją sąskaitoje įvykdė pagrįstai.

**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 grąžinti pareiškėjai jos ginčijamos Operacijos, įvykdytos dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų (sukčiavimo), sumą.

Kreipimesi dėstomais argumentais, pareiškėja neigia autorizavusi Operaciją ir (ar) siekusi jos įvykdymo. Pareiškėjos teigimu, ši mokėjimo operacija buvo įvykdyta nesant jos

valios ir sutikimo. Banko manymu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, kuris šiuo atveju ir nulėmė tai, kad buvo įvykdyta pareiškėjos ginčijama Operacija. Bankas atsiliepime teigia, kad Operacijos autorizavimas buvo įvykdytas šalių sutarta tvarka, vis dėlto pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Operacija nėra pačios pareiškėjos autorizuota, o jos įvykdymą inicijavo tretieji asmenys, bankas atsiliepime neginčija. Todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios bei jai neišreiškus valinių veiksmų Operacijai patvirtinti, laikytina neautorizuota.

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 bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai neautorizuotos Operacijos sumą.*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnis nustato šios taisyklės taikymo išimtis.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, 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<sup>1</sup> nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymas, kaip minėta, 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 nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo įrodymų, t. y. jeigu iš mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų įrodymų nustatoma, kad mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus (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. Bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių grindžia vertinimu, kad pareiškėja elgėsi itin neatsargiai.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius ir ar pareiškėjai galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyta Operacija, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Tam būtina visapusiškai išanalizuoti pareiškėjos ginčijamos Operacijos ir su jos įvykdymu susijusių individualių aplinkybių kontekstą.

Visų pirma, Lietuvos banko vertinimu, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos bei kitus duomenis tam, kad, nesant pareiškėjos valios, būtų inicijuota ir patvirtinta Operacija.

<sup>1</sup> 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).

Nustatyta<sup>2</sup>, kad pareiškėja 2023 m. balandžio 20 d. gavo suklastotą SMS pranešimą, atsiųsta siuntų bendrovės DHL vardu. SMS pranešime buvo nurodyta, kad siuntų bendrovė DHL negali pristatyti siuntos pareiškėjai dėl neapmokėto mokesčio, ir prašoma apmokėti šią sumą (t. y. nesumokėtą mokesčių), paspaudus nuorodą pranešime. Pareiškėjos kreipimėsi pateiktais paaiškinimais, paspaudusi SMS pranešime pateiktą nuorodą, ji buvo nukreipta į puslapį, kuris buvo identiškas DHL siuntų bendrovės puslapiui, ir jame nurodyta mokėtina suma – 1,99 Eur. Pareiškėjos teigimu, „suvedus banko kortelės duomenis buvau nukreipta į Smart ID autorizacijos puslapį, kuriame ši suma nebuvo nurodyta pakartotinai, o tik parašyta „mokėjimo kortele patvirtinimas“ (prisegu kaip tai atrodė). Rezultate nuo mano banko sąskaitos buvo nuskaityta 500 Eur, o ne nurodyta 1,99 Eur suma.“

Vertinant pareiškėjos veiksmų atsargumo laipsnį nagrinėjamų aplinkybių kontekste, svarbu paminėti, kad trečiųjų asmenų (sukčių) pareiškėjai siųsto SMS pranešimo siuntėjo pavadinimas buvo nurodytas DHL, todėl pareiškėjos naudojamas mobilusis telefonas priskyrė šį pranešimą prie kito susirašinėjimo su DHL, kuriame pareiškėja taip pat buvo gavusi SMS pranešimų (nesuklastotų) iš siuntų bendrovės DHL su aktyviomis nuorodomis. Manytina, kad tokia sukčių žinutė iš tiesų galėjo suklaidinti pareiškėją ir iš pirmo žvilgsnio nepasirodyti įtartina, todėl sutiktina ir su banko atsiliepime pateiktu vertinimu, kad pareiškėjos elgesys spaudžiant trečiųjų asmenų DHL vardu atsiųstoje žinutėje pateiktą nuorodą nevertintinas kaip itin neatsargus, nes tokia bendravimo su minėta bendrove praktika buvo įprasta pareiškėjai.

Be to, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinius santykius nustatančioje Kortelės sutartyje ar ją sudarančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ ir jos PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Tokia informacija plačiau atskleidžiama tik banko interneto svetainėje<sup>3</sup>.

Kita vertus, banko pateiktas duomenis, pareiškėja „Smart-ID“ programėle, kaip atpažinties priemone, naudojami jau kurį laiką (nuo 2022 metų), todėl pareiškėjai turėjo būti žinomi pagrindiniai naudojimosi šia atpažinties priemone ypatumai. Pati pareiškėja taip pat neginčija, kad būtų nesupratusi, kad šiuo atveju suvedant jos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą jos prašoma patvirtinti mokėjimo operaciją Kortele. Pareiškėja teigia suklydusi dėl Operacijos sumos, kuri jai, prieš suvedant „Smart-ID“ PIN1 kodą, nebuvo parodyta ir lėšų gavėjo.

Kaip minėta, 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 neatskiriamos dalies 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 pirkimo internetu rekomendacijomis, banko

<sup>2</sup> Pareiškėjos bankui ir Lietuvos bankui nurodyta informacija, iš trečiųjų asmenų gautos SMS žinutės ekrano kopija.

<sup>3</sup> <https://www.swedbank.lt/private/d2d/ebanking/authentication?language=LIT> .

klientai raginami itin atidžiai vertinti gautus pasiūlymus atskirai apmokėti kortele siuntų tarnybos paslaugas, ypač tada, kai patys klientai parduoda prekę; nespaušti jokių e. paštu, pokalbių programėlėse ar SMS žinutėse gautų nuorodų, nevykdyti prašymų suvesti arba padiktuoti prisijungimo prie interneto banko ar kortelės duomenų; atidžiai įvertinti savo telefono ekrane matomą prašymą įvesti turimos prisijungimo priemonės slaptažodį, jei nėra galimybės su kuo sulyginti kontrolinio kodo ar jis nesutampa.<sup>4</sup>

Taigi, pirmiau aptartos 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.

Vis dėlto, nepaisant to, kad, kaip konstatuota pirmiau, trečiųjų asmenų pareiškėjai išsiųsta SMS žinutė galėjo sukurti pirminį klaidinančią įspūdį pareiškėjai, kitos ginčo nagrinėjimo metu nustatytos pareiškėjos elgesio aplinkybės, t. y. pareiškėjos veiksmai, atlikti paspaudus nuorodą SMS pranešime, nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus.

Pareiškėja kreipimesi teigia, kad „Smart-ID“ pranešimo lange, prašančiame suvesti PIN1 kodą Operacijai patvirtinti, nebuvo nurodyta jokia suma, o tai, pareiškėjos vertinimu, reiškia, kad Operacijos autorizavimas yra su akivaizdžiais trūkumais, todėl pareiškėja nebuvo apsaugota nuo neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų.

Vis dėlto bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis<sup>5</sup>, kad, prieš suveddama PIN1, kuriuo buvo duotas sutikimas vykdyti Operacijai, pareiškėja savo „Smart-ID“ programėlės atsivėrusiame pranešimo lange matė Operacijos detales – buvo nurodyta suma, paskutiniai Kortelės keturi skaičiai ir gavėjo pavadinimas: „Pasirinkite teisingą kodą. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad Jūsų operacijos informacija yra teisinga. 500 EUR kortelė: 2240 WIDILO.FR CASHBACK.“

Vadinasi, pareiškėja, priešingai, nei pati teigia, prieš suveddama „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, turėjo galimybę matyti banko „Smart-ID“ programėlės kūrėjams perduotą tekstą apie Operacijos sumą ir gavėjo pavadinimą, Kortelės paskutinius skaičius. Tokių duomenų „Smart-ID“ pranešimo lange, t. y. informacijos, koku tikslu pareiškėjos prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 kodą, pareiškėja galėjo nematyti tik dėl to, kad analizuojamų aplinkybių metu buvo itin neapdairi, neperskaičiusi, neįsitikinusi, koku tikslu jos prašoma suvesti savo tapatybės priemonės slaptažodį, beatodairiškai nurodė prašomus duomenis atsiradusiame „Smart-ID“ programėlės lange.

Kaip minėta, pareiškėja neigia mačiusi Operacijos sumą ir gavėją ir kartu su kreipimusi Lietuvos bankui pateikė, pareiškėjos vertinimu, jos teiginį, kad, suveddama „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, ji negalėjo suprasti, kad tvirtina ne 1,99 Eur, o 500 Eur mokėjimą, pagrindžiantį įrodymą – pavyzdinę „Smart-ID“ programėlės pranešimo ekrano nuotrauką, kurioje anglų kalba nurodoma informacija, tikėtina, matoma asmeniui, tvirtinančiam mokėjimo operaciją kortele: „Confirm details. Make sure to check that your transaction details are correct to continue. You are confirming card payment. Confirm. Cancel.“<sup>6</sup>

Vis dėlto, kaip teisingai nurodo bankas atsiliepime, prie pareiškėjos kreipimosi pridėta ekrano vaizdo kopija yra be jokių duomenų, kada ši konkreiti „Smart-ID“ programėlės ekrano vaizdo kopija buvo padaryta, negalima nustatyti duomenų apie įrenginį, kuriuo padaryta ekrano vaizdo nuotrauka, taip pat tos nuotraukos sukūrimo datos ir laiko.

Be to, banko pateiktais vidaus sistemų duomenimis, „Smart-ID“ programėlės pranešimas, prašęs PIN1 kodo suvedimu patvirtinti Operaciją, buvo pateiktas lietuvių kalba, o pareiškėjos kartu su kreipimusi pateikta „Smart-ID“ programėlės pranešimo ekrano vaizdo kopija yra pateikta anglų k.<sup>7</sup>

Vadinasi, jokių objektyviai pagrįstų duomenų, kad pareiškėja matė būtent prie

<sup>4</sup> <https://www.swedbank.lt/private/cards/features/3dSecure?language=LIT>

<sup>5</sup> Banko elektroninio įvykių žurnalų fragmentai.

<sup>6</sup> Lietuvių k.: „Patvirtinkite detalią informaciją. Norėdami tęsti, būtinai patikrinkite, ar jūsų operacijos informacija yra teisinga. Patvirtinate mokėjimą kortele. Patvirtinti. Atšaukti.“

<sup>7</sup> Remiantis „Smart-ID“ programėlės kūrėjų viešai skelbiama informacija, programėlės naudotojai turi galimybę, esant sąlygoms, patys pasirinkti programėlės ir jos pranešimų kalbą - <https://www.smart-id.com/lt/pagalba/duk/smart-id-programeles-naudojimas/ka-tureciau-daryti-kad-gauciau-operaciju-pranesimus-savo-qimtaja-kalba-ios-irenginyje> .

kreipimosi pridėtoje ekrano vaizdo kopijoje matomo turinio pranešimą, ginčo byloje nėra. Tai reiškia, kad, ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjai, prieš suvedant savo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, šios programėlės pranešimo lange buvo rodoma informacija tiek apie Operacijos sumą, tiek ir apie gavėją, jos, kaip minėta, pareiškėja galėjo nepastebėti tik dėl savo didelio neatsargumo.

Pareiškėja taip pat nepateikė jokių duomenų, kad vertinamų aplinkybių metu būtų laukusi prekės pristatymo, dėl to pasitikėjimas anglų kalba<sup>8</sup> gautoje žinutėje, siųstoje siuntų bendrovės DHL vardu, nurodyta informacija ir vadovavimasis šioje žinutėje pateiktomis instrukcijomis – paspaudimas nuorodos (<https://bitly.lc./3xht0>), kuri neturi jokio panašumo į tikrąją siuntų bendrovės DHL interneto svetainės adresą (<https://www.dhl.com/lt-lt/home.html>) ar patį bendrovės pavadinimą, būtų laikomas pagrįstu.

Taigi, 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 tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu, tačiau nesant pareiškėjos valios, inicijuoti Operaciją.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su jai 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. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjai neautorizuotos Operacijos lėšų ir pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl 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

---

<sup>8</sup> Pareiškėjos pateiktoje mobiliojo telefono ekrano vaizdo kopijoje, atvaizduojančioje trečiųjų asmenų siųstą SMS pranešimą, patekusį į kito susirašinėjimo su siuntų bendrove *DHL* srautą, pirmiau gautas (autentiškas, nesuklastotas) siuntų bendrovės *DHL* atsiųstas SMS pranešimas buvo parašytas lietuvių kalba.