



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-03-29 Nr. 429-60
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. sausio 20 d., panaudojant banko išduotos pareiškėjos mokėjimo kortelės „Visa“ duomenis, buvo atlikta 500 Eur mokėjimo operacija lėšų gavėjai *bung. B.V; Amsterdam; NLD* (toliau – lėšų gavėja) (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja per *Vinted* platformą gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad jis siekia įsigyti parduodamą prekę pagal pareiškėjos įkeltą skelbimą. Pareiškėjai tariamas pirkėjas pateikė aktyvią nuorodą <https://vntd-lth.com/r/ammn>, ją paspaudusi pareiškėja pateko į suklastotą *Vinted* interneto svetainę, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis bei savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą ir taip patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei ją patvirtinus suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą. Banko vertinimu, pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo perdavė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 500 Eur. Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad per *Vinted* platformą ketino parduoti striukę, todėl iš tariamo pirkėjo gavo pranešimą su aktyvia nuoroda, kad šis įsigijo jos parduodamą prekę, tačiau tam, kad tariamas pirkėjas galėtų pareiškėjai pervesti pingines lėšas už parduodamą striukę, pareiškėjai pateikė aktyvią nuorodą ir paprašė pareiškėjos suvesti savo mokėjimo kortelės duomenis bei „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą. Pareiškėja teigė, kad jai šis veiksmas nesukėlė įtarimų, nes nebuvo rodoma nei mokėjimo suma, nei gavėjas, o panaudojant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą jungtis prie savo paskyros jai buvo įprasta, nes taip jungdavosi prie e. sveikatos, VMI ir pan.

Tačiau pareiškėja teigia, kad, suvedus visus duomenis, jai vis dėlto kilo įtarimų, nes tokį lėšų gavimo į sąskaitą patvirtinimą ji atliko pirmą kartą, todėl pasitikrino savo banko sąskaitą ir pamatė, kad iš jos banko sąskaitos yra nuskaičiuoti 500 Eur. Pareiškėjos nuomone, bankas nesilaikė Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo ir Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatų, tai lėmė, kad iš jos banko sąskaitos buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija.

Pareiškėja teigė nesuprantanti, kodėl bankas nesustabdė ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymo, nes, pareiškėjai kreipusis į banką ir pranešus apie galimą sukčiavimą, lėšos jos banko sąskaitoje buvo dar tik rezervuotos, todėl, pareiškėjos nuomone, bankas turėjo neįvykdyti ginčijamos mokėjimo operacijos.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, dėl to tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjos

žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Bankas nurodo, kad norint gauti lėšas į savo sąskaitą nereikia suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų bei patvirtinti savo tapatybės.

Papildomai bankas pažymėjo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta ją patvirtinus saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra – buvo suvesti tik pareiškėjai žinomi jos mokėjimo kortelės duomenys (vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV)), o ginčijama mokėjimo operacija patvirtinta suvedus pareiškėjos naudojamos tapatybės atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Bankas nurodė, kad kai mokėtojas suveda mokėjimo kortelės duomenis ir identifikacijai pasirenka „Smart-ID“, kortelės turėtojas, t. y. banko klientas, nustatomas tik pagal PIN1 kodą, o PIN2 kodas nėra vedamas. Banko teigimu, pareiškėjos elgesys turi būti laikomas kaip neatitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, nes pareiškėja mokėjimo priemonę naudojo ne pagal paskirtį, nesutikrino „Smart-ID“ programėlės kontrolinio saugos kodo, suvedė tik jai žinomą slaptažodį, o tai ir lėmė, kad pareiškėjos vardu buvo duotas sutikimas atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Pasisakydamas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos stabdymo, bankas teigė, kad ginčijama mokėjimo operacija negalėjo būti nevykdoma, nes buvo patvirtinta šalių sutarta forma ir tvarka, o tam, kad būtų galima atšaukti pačios pareiškėjos patvirtintą ginčijamą mokėjimo operaciją, reikalingas lėšų gavėjos sutikimas.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė 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 (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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamą mokėjimo operaciją, todėl mano, kad bankas ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas turi gražinti pareiškėjai. Banko teigimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjai gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

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

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).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad ginčijama mokėjimo operacija nėra jos autorizuota, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepiame neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos 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. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios ir jai net nežinant apie ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo

aplinkybę bei neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operaciją.

1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimą

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga¹.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis². Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojai³.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁴, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

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

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁴ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁵.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų 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 suveddama tik jai žinomą „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą ir taip patvirtindama ginčijamą mokėjimo operaciją, suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortele inicijuoti ir atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjos vardu.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint *Vinted* platformoje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusių trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimėsi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja *Vinted* platformoje gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą apie tai, kad šis įsigijo pareiškėjos parduodamą prekę ir turėdamas tikslą, kad pareiškėja už parduodamą prekę gautų lėšas į savo sąskaitą, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame *Vinted* puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuota ginčijama mokėjimo operacija.

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. *Luminor* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁶ (toliau – Sąlygos) 3.1 papunkčio 26 dalyje yra įtvirtintas mokėjimo kortelės apibrėžimas: „Mokėjimo kortelė – tai Banko Klientui suteikta elektroninė mokėjimo priemonė, leidžianti Klientui elektroniniu būdu suformuoti mokėjimo nurodymus Bankui dėl disponavimo su kortele susietoje mokėjimo sąskaitoje esančiomis Kliento lėšomis, t. y. atsiskaityti už prekes ir paslaugas negrynaisiais pinigais prekybos ir paslaugų įmonėse jų darbo metu, išsiimti bei įnešti grynuosius pinigus jų išdavimo / priėmimo vietose ir automatuose jų darbo metu. Sąlygose vartojama „kortelės“ sąvoka apima tiek papildomą kortelę, tiek pagrindinę kortelę. Pagrindine laikoma kortelė, kuri yra išduota Kliento vardu, o papildoma kortelė laikoma kortelė, kuri yra išduota papildomai prie pagrindinės kortelės Kliento ar jo nurodyto asmens vardu.“

Sąlygų 7.2.5 papunktyje mokėjimo priemonės vartotojui yra nustatytos pareigos –

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

⁶ Pareiškėja su šiomis sąlygomis buvo supažindinta 2023 m. vasario 17 d., 2023 m. gegužės 23 d. laiškais interneto banke.

„laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės piniginės, su kuria susieta Kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės), įskaitant ir SMS žinute atsiųstą saugos kodą“. Sąlygų 9.2 papunktyje yra nustatyta, jog „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis“. Taip pat Sąlygų 6.3.1 papunktyje, nurodantiame, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, yra nustatyta, kad „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. <...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės priglaudymas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. <...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

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, ji 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 pakankamų veiksmų (arba 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, o jai banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė, būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstoje žinutėje esančią aktyvią nuorodą norėdama gauti pinigines lėšas į savo banko sąskaitą, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis bei savo mobiliajame telefone suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai panašaus pobūdžio ginčo byloje Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, kad mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebi, kad patenka į suklastotą kokios nors bendrovės interneto puslapį, savaime nereiškia mokėtojo didelio neatsargumo. Paprastai sukčių pateiktos tiek pačios nuorodos į suklastotas bendrovių interneto svetaines, tiek ir pačios svetainės būna parengtos labai profesionaliai, dėl to vidutiniam vartotojui pagrįstai gali atrodyti, kad jis jungiasi prie tikros kokios nors bendrovės interneto svetainės.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad trečiųjų asmenų pareiškėjai atsiųsta nuoroda <https://vntd-lth.com/r/ammn> buvo klaidinga ir skyrėsi nuo tikros bendrovės *Vinted* interneto svetainės nuorodos. Be to, *Vinted* platformoje prekių pardavimas ir įsigijimas vykdomas per *Vinted* platformą, spaudžiant mygtuką „Pirkti“, bet ne per pirkėjų pateiktas aktyvias nuorodas. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, galima teigti, kad pareiškėja galėjo pastebėti, kad jai pateikta nuoroda yra įtartina, ir galėjo susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų bei imtis veiksmų, kad įsitikintų jai pateiktos nuorodos tikrumu.

Atkreiptinas dėmesys, kad panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos ir visuomenėje yra gana plačiai žinomos, nes periodiškai yra skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios vartotojus būti budrius, nespausti aktyvių nuorodų ir nevesti savo mokėjimo kortelės bei kitų personalizuotų saugumo duomenų. Be to, ir pats bankas viešai platino pranešimą ir įspėjo klientus apie tai, kad sukčiai siuntinėja įvairias žinutes, kurios gali neatitikti tikrovės ir kuriose yra pateikiamos netikros nuorodos, kurias paspaudę ir suvedę savo personalizuotus saugumo duomenis klientai gali prarasti lėšas. Bankas ragino to neatlikti. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad pareiškėja 2023 m. vasario 17 d., 2023 m. gegužės 23 d. ir 2023 m. rugsėjo 27 d. el. laiškais asmeniškai buvo įspėta, kad būtų budri, nes sukčiai aktyviai vilioja bankų klientų duomenis. Iš banko Lietuvos bankui pateiktų pareiškėjai siųstų el. laiškų kopijų matyti, kad bankas pareiškėją informavo apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas, įskaitant

ir nagrinėjamo ginčo sukčiavimo atvejį, ir įspėjo pareiškėją būti budrią – nespausti jokių pateiktų aktyvių nuorodų ir nesuvesti savo mokėjimo priemonės duomenų nei turint tikslą patvirtinti lėšų gavimą į banko sąskaitą nei kitais sukčių nurodytais atvejais. Taigi, iš šių duomenų matyti, kad bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant tolimesnius pareiškėjos veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą *Vinted* puslapį, svarbu tai, kad pareiškėja tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti mokėjimo operaciją. Būtent siekdama už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą pareiškėja suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir pavirtino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėja į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jos buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Kad pinigines lėšos būtų gautos į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir neprašo suvesti „Smart-ID“ PIN1 kodo. Pareiškėjai faktas, kad norėdama į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas ji turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksma – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, nesukėlė įtarimų ir pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus. Taigi, pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolimesnių veiksmų nesusilaikė, o priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Kaip minėta, Sąlygų 6.3.1 papunktyje aiškiai reglamentuota, kad banko klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Sąlygomis ar kad būtų jų nesupratusi. Taigi, pareiškėja iš esmės galėjo suprasti, kad tiek mokėjimo kortelės duomenų suvedimas, tiek „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodo suvedimas gali lemti tam tikras teises pasekmes, šiuo atveju – mokėjimo priemonės praradimą ir neautorizuotos mokėjimo operacijos iš jos banko sąskaitos įvykdymą.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, ji būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint pinigines lėšas gauti į savo sąskaitą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėja turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų jai atsiųstą nuorodą ir prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone. Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 kodą, nors ji pati ir nesiekė inicijuoti jokios mokėjimo operacijos, kuriai patvirtinti reikia suvesti personalizuotus saugos duomenis, o tik siekė gauti lėšas į savo sąskaitą, nors lėšoms įskaityti į sąskaitą nereikia suvesti savo personalizuotų saugos duomenų, nevertino kritiškai ir vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti mokėjimo operaciją.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojos nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informacija, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją atšaukimo

Pareiškėja teigė, kad bankas turėjo nevykdyti ir atšaukti mokėjimo operaciją, nes pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėja banką informavo, kad mokėjimo operacijos pati neinicijavo, ir lėšos pareiškėjos banko sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos.

Vertinant banko pareigą atšaukti mokėjimo operacijas vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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.

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 mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytus atvejus. Mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2 papunktyje (t. y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5 papunktis). Pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 ir 6.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėja į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti minėtą mokėjimo operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs⁷.

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 ginčijama mokėjimo operacija iš tiesų yra neautorizuota, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei ši ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta ir įvykdyta. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos prašymas atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjos vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją ir kad nepagrįstai jos neatšaukė.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 500 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmetamas.

⁷ Sutikimas ginčijamoms mokėjimo operacijoms duotas 2023 m. sausio 20 d. 12:07:40 val., o pareiškėja į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi 2023 m. sausio 20 d. 12:11 val. (skambutis bankui).

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

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