



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-10-07 Nr. 429-201
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato padėjėjo Y. Y. (toliau – pareiškėjo atstovas), atstovaujančio X. X. (toliau – pareiškėjas) interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. gegužės 1 d. 13 val. 1 min. pareiškėjo mokėjimo kortele „SEB Mylimiausia MasterCard“ Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) lėšų gavėjui *Western Union* buvo atliktas mokėjimo pavedimas, kurio suma yra 2 075,31 Eur (10 000 RON), (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną 13 val. 8 min. pareiškėjas kreipėsi telefonu į banką ir pranešė, kad skelbimų portale „Skelbiu.lt“ paskelbė apie jo paties parduodamą prekę. Pareiškėjas nurodė, kad dėl prekės į jį kreipėsi tretieji asmenys. Pareiškėjas gavo SMS pranešimus ir elektroniniu paštu žinutę, raginančius pateikti duomenis, t. y. spausti neva siuntų pristatymo bendrovės „Itella“ atsiųstą nuorodą, kurioje pareiškėjas turėjo suvesti prisijungimo prie banko sąskaitos, savo mokėjimo kortelės bei kitus asmeninius duomenis tam, kad tariamo pirkėjo pervedama suma už pareiškėjo parduodamą prekę būtų įskaityta į pareiškėjo sąskaitą banke. Pareiškėjas vykdė trečiojo asmens nurodymus. Pareiškėjas nurodė, kad trečiajam asmeniui perdavė visus prašomus duomenis, taip pat duomenis suvedė į sistemą ir galų gale patvirtino, t. y. autorizavo Operaciją.

Pokalbio metu bankas užblokavo pareiškėjo interneto banko paskyrą ir mokėjimo kortelę, pareiškėjo vardu užpildė prašymą dėl banko tarpininkavimo susigrąžinant lėšas, lėšų atšaukimo prašymą ir susitarė su pareiškėju dėl jo kreipimosi į teisėsaugos institucijas.

2024 m. gegužės 7 d. bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, pareiškėjui telefoninio pokalbio metu nurodė, kad atlikta Operacija buvo tinkamai patvirtinta ir negali būti laikoma neteisėta, o taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros nagrinėjamu atveju nėra galimybės, nes Operacija buvo tinkamai autorizuota. Atsižvelgdamas į visa tai, bankas atsisakė pareiškėjui gražinti Operacijos metu pervestas lėšas.

2024 m. gegužės 22 d. bankas pareiškėjui raštu pateikė atsakymą, kuriame pakartojo telefoninio pokalbio metu pateiktus duomenis ir priimtą sprendimą.

2024 m. gegužės 29 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir pateikė pretenziją, kurioje prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2024 m. birželio 20 d. pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjo atstovas prašo įpareigoti banką atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius (2 075,31 Eur) bei atlyginti pareiškėjo neteisminio sprendimo procedūros metu patirtas išlaidas. Lietuvos bankui jis nurodė, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo informacinėje svetainėje yra nurodyta, kad jeigu yra atliekama piniginė perlaida ir pinigai dar nepaimti, lėšų siuntėjas gali susisiekti su mokėjimo paslaugų teikėju ir šis gali sustabdyti mokėjimo operaciją ir gražinti visas lėšas, t. y. lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nurodo, kad reikia reaguoti kuo greičiau, tada bus didesnė tikimybė atgauti lėšas. Pareiškėjo atstovas nurodo, kad nors Operacija buvo patvirtinta 2024 m. gegužės 1 d. 13 val. 1 min., tačiau lėšos pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje buvo tik rezervuotos, o Operacija įvykdyta tik 2024 m. gegužės 2 d. 15 val. 44 min. Taigi, pareiškėjo atstovo teigimu, bankas turėjo galimybę iki Operacijos įvykdymo sustabdyti Operaciją, nes lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas šiomis lėšomis dar

nedisponavo. Taigi, pareiškėjo atstovo teigimu, bankas nesiėmė jokių veiksmų, kad Operacija būtų sustabdyta ir lėšos gražintos pareiškėjui, todėl toks elgesys turi būti laikomas neatidžiu ir nerūpestingu.

Pareiškėjo atstovas pažymi ir tai, kad pareiškėjas savo pareigas vykdė nedelsdamas, t. y. iš karto po to, kai suprato, jog lėšos yra pervestos tretiesiems asmenims, kreipėsi į banką, taigi, nuostoliai dėl įvykdytos Operacijos atsirado dėl banko neveikimo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas teigia, kad jis, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, laiku ir tinkamai vykdė visus jam teisės aktuose keliamus reikalavimus, t. y. reikalavo, kad pareiškėjui atpažinti ir Operacijai patvirtinti būtų atlikti veiksmai, atitinkantys saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Kaip nurodė Bankas, Operacijos įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis ir suklastotoje interneto svetainėje suvedė tik jam žinomus personalizuotus saugumo duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą). Banko teigimu, pareiškėjas savo mobiliajame įrenginyje suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, kuriuo patvirtino Operaciją.

Banko nuomone, taip pat svarbu pažymėti, kad Operacija buvo patvirtinta, todėl jos atšaukti nebebuvo galimybės. Kaip nurodė bankas, pagal mokėjimo kortele atliekamų mokėjimo operacijų specifiką lėšos visada visų pirma yra rezervuojamos, o tik vėliau (įprastai po kelių dienų) iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo gaus patvirtinimą nurašomos. Banko teigimu, kai Operacija buvo patvirtinta, mokėjimas jau buvo įvykdytas, todėl rezervacijos atšaukimas arba lėšų gražinimas negalimas.

Banko teigimu, būtent dėl didelio neatsargumo, t. y. tiek teisės aktuose, tiek šalių sudarytos sutarties nuostatose numatytų pareigų nesilaikymo, pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė personalizuotus saugumo duomenis, patvirtino Operaciją ir tokiais savo aktyviais veiksmais sudarė galimybę tretiesiems asmenims pasisavinti jo lėšas. Kaip nurodė Bankas, be aktyvių pareiškėjo veiksmų, ne tik tretieji asmenys nebūtų galėję inicijuoti Operacijos, bet ir pati Operacija nebūtų buvusi įvykdyta, jeigu pats pareiškėjas nebūtų jos patvirtinęs. Dėl pareiškėjo itin neatsargių veiksmų tretiesiems asmenims tapo žinomi mokėjimo kortelės duomenys, kuriais naudojantis buvo galima inicijuoti Operaciją, o pareiškėjas ją pats savo iniciatyva patvirtino, nors „Smart-ID“ paskyros lange aiškiai buvo nurodyta suma, lėšų gavėjas ir tai, jog yra tvirtinama Operacija. Be to, bankas atsiliepime akcentavo, kad deda pastangas, jog jo klientai būtų tinkamai informuoti apie sukčiavimo atakas, pareiškėjas net keletą kartų apie tai buvo informuotas asmeniškai. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir atlyginti jo patirtų nuostolių.

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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Operacijos metu iš jo atsiskaitomosios sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs Operaciją, todėl mano, kad bankas Operacijos lėšas turi jam gražinti. Banko vertinimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas Operacijos sumos gražinti pareiškėjui.

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).

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Operacija nėra pareiškėjo autorizuota, o pareiškėjo

personalizuotus saugumo duomenis ir jo sutikimą tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepiame neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjo atskleistų duomenų tretieji asmenys igijo galimybę inicijuoti Operaciją, kurią pareiškėjas pats patvirtino. Dėl šios priežasties akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačio pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Operacijos metu pervestas lėšas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą atšaukti Operaciją; 3) ar pareiškėjas patyrė nuostolių dėl banko galimai atliktų netinkamų veiksmų po to, kai Operacija buvo atlikta.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

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 neįvykdydamas vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog 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. Jeigu mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba 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 pareiškėjas 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 pareiškėjui Operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio nuostoliai, atsiradę įvykdžius mokėjimo operaciją, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

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

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.

plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁴, todėl šiame sprendime bus atsižvelgiama tik į šiai konkrečiai ginčo bylai aktualius aspektus.

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 Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir tai, kad veikė 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 Operacijos pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas, perduodamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytą savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) ir patvirtindamas Operaciją, suveddamas tik jam žinomą „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortele inicijuoti Operaciją jo vardu.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino jo elgesį pasitikintį mobilųjį telefoną ir elektroniniu paštu atsiųstuose pranešimuose nurodyta informacija ir spaudžiant pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotoje interneto svetainėje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) naudojama atpažinties priemone – įrašant „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 pačio pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti Operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimėsi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijos įvykdymą su pareiškėju susisiekė tretieji asmenys, kurie norėjo įsigyti pagal pareiškėjo pateiktą skelbimą pareiškėjo siūlomą prekę. Tretieji asmenys pasiūlė patys užsakyti pristatymo paslaugą per kurjerį, tačiau paprašė pareiškėjo pateikti jo duomenis. Pareiškėjas el. paštu gavo, kaip tuo metu buvo tikima, pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės „Itella“ sistemoje apmokėtą parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotoje „Itella“ interneto svetainėje 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 Operacija.

Pareiškėjo bendrąją sutartį sudarančių banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos)⁶ 2 priedo 11 skyriuje nustatyta, kad „mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą“. Tų pačių Sąlygų 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad „mūsų suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis jūs privalote saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims“. Be to, banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo (toliau – Aprašas)⁷ 20.4 papunktyje nustatyta, kad „klientas / naudotojas įsipareigoja: saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti Banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo

⁴ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

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

⁶ https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT_Bendrosios-taisykles_General-Rules_2024.04.09.pdf.

⁷ https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT_Paslaugu_internetu_banke_teikimo_salygu_aprasas_20220901.pdf.

pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai Klientas / Naudotojas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas Klientas." Aprašo 38 punkte įtvirtinta, kad „Klientas / naudotojas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadarinti jų prieinamų tretiesiems asmenims."

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad jis ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jam nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Nors pareiškėjui į mobilųjį telefoną ir el. paštu atsiųsti nepažįstamo asmens (tariamą pirkėjo) pranešimai galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šie pranešimai išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, jog pareiškėjas iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys, suteikiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, suteikė galimybę jiems inicijuoti Operaciją, todėl jis nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Svarbu pažymėti, kad trečiųjų asmenų pareiškėjui atsiųstas elektroninis laiškas turėjo sukelti jam įtarimų, nes tariamai bendrovės „Itella“ atsiųstas elektroninis laiškas buvo atsiųstas iš elektroninio pašto mailreply11241@icloud.com, o elektroninio laiško tekste buvo logikos klaidų, pavyzdžiui, „Sveikiname su sėkmingu bandymu. [...] Nesenai įsigytas paketas.“ Taigi, Lietuvos banko nuomone, pareiškėjas galėjo suprasti, kad atsiųstas elektroninis laiškas yra klaidingas, ir turėjo susilaikyti nuo trečiųjų asmenų nurodymų vykdymo.

Taip pat, Lietuvos banko nuomone, pareiškėjas neskyrė pakankamai dėmesio ir tam, kad tinkamai susipažintų su veiksmu, kurį jo prašoma patvirtinti, t. y. kad buvo prašoma patvirtinti Operaciją. Pareiškėjui pateiktame „Smart-ID“ paskyros pranešime, prašančiame suvesti PIN1 kodą ir patvirtinti Operaciją, buvo aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kokia suma tvirtinama, kad lėšos bus nurašytos iš pareiškėjo sąskaitos ir kas yra Operacijos lėšų gavėjas⁸.

Be to, kaip nurodė pareiškėjas, jis per „Skelbiu.lt“ tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti Operaciją. Vis dėlto, siekdamas už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą, pareiškėjas suvedė personalizuotus saugumo duomenis ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Taigi, tam, kad pareiškėjas tariamai į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, nors jie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir suvesti „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodo. Taigi, pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai – vykdė trečiųjų asmenų nurodymus, suvedė savo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą ir tokiais savo veiksmais patvirtino Operaciją.

Taigi, šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jo yra prašoma pateikti visus būtent paties

⁸ Pareiškėjui rodomos žinutės tekstas „Pirkinyš kortele 10000.00 RON The West“.

pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos jis pripažįsta suvedęs, nors pats tik siekė gauti lėšas, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją.

Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėjas būtų kvestionavęs SMS pranešime ar elektroniniame laiške atsiųstą nuorodą, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandęs išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją.

Be to, bankas viešai platino pranešimus ir įspėjo klientus apie tai, kad sukčiai siuntinėja įvairias žinutes, kurios gali neatitikti tikrovės ir kuriose pateikiamos netikros nuorodos, jas paspaudę ir suvedę savo personalizuotus saugumo duomenis klientai gali prarasti lėšas. Bankas ragino to neatlikti⁹. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad pareiškėjas 2022 m. gegužės 23 d., 2022 m. birželio 10 d., 2023 m. balandžio 17 d. ir 2023 m. balandžio 28 d. trumposiomis SMS žinutėmis buvo informuotas apie galimas sukčiavimo rizikas. Taigi, iš šių duomenų matyti, jog bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų supažindintas su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis, taip pat tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

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

Kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, Operaciją tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėjas, būdamas labai neatsargus, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Remiantis nustatytais duomenimis, tam, kad pareiškėjas parduotų prekę, jam nebuvo būtina suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodo. Tačiau pareiškėjas, gavęs trečiųjų asmenų siųstą SMS pranešimą ir elektroninį laišką, nedvejodamas (kaip pats pripažįsta) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotoje interneto svetainėje nurodė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, neįsitikinęs nei siųstų pranešimų ir juose pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu bei prašymo atskleisti konfidencialius savo mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. Taip pat pareiškėjas, neatsižvelgęs į tai, kad siekia gauti lėšas, o ne jas pervesti, galiausiai patvirtino Operaciją.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pats patvirtino Operaciją.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, 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, jog tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotos Operacijos lėšų.

2. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Operaciją atšaukimo

Pareiškėjo atstovas kreipimesi teigia, kad bankas nepagrįstai nesiėmė reikiamų priemonių, kad atšauktų Operaciją, ją įvykdė ir lėšas pervedė lėšų gavėjo naudai, nors pareiškėjas į banką kreipėsi parėjus labai trumpam laiko tarpui po Operacijos patvirtinimo.

Vertinant banko pareigos 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

⁹<https://www.seb.lt/infobankas/finansiniu-sukciu-pinkles-kaip-i-jas-neikliuti>;
<https://www.tv3.lt/naujiena/verslas/seb-zinia-klientams-uz-tai-sumokeje-korteles-prarasite-pinigus-n1289842>;
<https://www.delfi.lt/projektai/sutaupyk/taupymo-aktualijos/kai-pakimbame-ant-sukciu-kabliuko-papasakojo-apie-naujausia-sukciavimo-buda-ir-patare-kaip-apsaugoti-savo-pinigus-95922555>

atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Sąlygų 1 priedo 3 skyriuje nustatyta, kad „sutikimą atlikti mokėjimo operaciją galite atšaukti iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento (išsamiau aprašytas Mokėjimo taisyklių 4 skyriuje)“. Banko Mokėjimo taisyklių 4 skyriuje įtvirtinta, kad „mokėjimo nurodymą laikome gautu – mokėjimo nurodymo pateikimo dieną, jeigu jį pateikėte banko darbo dieną iki kainyne nurodyto laiko“. Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, kad yra papildomų šalių susitarimų dėl operacijų atšaukimo termino, todėl galioja bendrieji Sąlygose nustatyti terminai.

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (Sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėjas į banką dėl Operacijos lėšų gražinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti Operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs¹⁰.

Remiantis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, bankas neturėjo pareigos ir nebegalėjo įvykdyti pareiškėjo prašymo atšaukti Operaciją, praėjus įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui, ir (arba) gražinti į pareiškėjo sąskaitą šio mokėjimo sumos.

3. Dėl banko galimai netinkamų veiksmų vertinimo

Pažymėtina, kad pareiškėjo atstovo kreipimesi į Lietuvos banką akcentuojama, kad banko darbuotojai neatliko tinkamai savo veiksmų, t. y. tinkamai po pareiškėjo kreipimosi į banką neatliko visų veiksmų, kuriuos privalėjo atlikti tam, kad Operacija būtų sustabdyta ir (arba) pareiškėjui pavyktų sugražinti Operacijos metu pervestas lėšas. Taigi, šios nurodomos aplinkybės iš esmės yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)¹¹. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę¹².

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad pareiškėjo atstovas kreipimesi į Lietuvos banką akcentuoja tai, kad bankas po pareiškėjo kreipimosi privalėjo nedelsdamas kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją ir bandyti susigražinti lėšas. Būtent dėl to, kad neatliko šių veiksmų, bankas privalo atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius.

Lietuvos banko patvirtintų Sukčiavimo prevencijos gairių (toliau – Gairės) 50 punkte yra numatyta, kad „siekiant užtikrinti deramą tiek mokėjimo paslaugų vartotojų (toliau – MPV) lėšų, tiek ir pačių mokėjimo paslaugų teikimo saugumą, mokėjimo paslaugų teikėjams (toliau – MPT) rekomenduojama: 50.1. užtikrinti MPT pasiekiamumą (tiek MPV, tiek kitoms konkrečios mokėjimo operacijos procese dalyvaujančioms finansų įstaigoms) ne darbo valandomis, įskaitant

¹⁰ Sutikimas atlikti Operaciją duotas 2024 m. gegužės 1 d. 13 val. 01 min., o pareiškėjas į banką dėl Operacijos atšaukimo kreipėsi po sutikimo davimo, t. y. 2024 m. gegužės 1 d. 13 val. 08 min. (telefoninis skambutis).

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

savaigalius, suteikiant MPV galimybę informuoti MPT apie galimus sukčiavimo atvejus, blokuoti ne tik mokėjimo kortelę, bet ir prieigą prie mokėjimo sąskaitos, inicijuoti mokėjimo nurodymo arba duoto sutikimo inicijuoti arba atlikti mokėjimo operaciją (kai sutikimas dėl mokėjimo operacijos inicijavimo ar atlikimo buvo duotas mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui arba gavėjui) atšaukimo procedūrą ir atlikti kitus panašius veiksmus; [...] 50.4. MPV susisiekus su MPT Gairių 50.3. punkte nurodytu būdu, užtikrinti, kad nedelsiant, nelaukiant darbo dienos, būtų kreipiamasi į gavėjo MPT ir (ar) kitą vykdant mokėjimą dalyvaujančią finansų įstaigą (priklausimai nuo mokėjimo operacijos tipo) pranešant apie iš MPV gautą kreipimąsi, o gavėjo MPT ir (ar) kita vykdant mokėjimą dalyvaujanti finansų įstaiga kuo operatyviau atsakytų į mokėtojo MPT pranešimą; [...] 50.6. neapsiriboti tik formaliais procesais, ieškoti ir kitų (nestandartinių) įmanomų būdų padėti MPV atgauti lėšas (t. y. visais įmanomais kanalais nedelsiant informuoti suinteresuotąsias šalis apie MPV pateiktą informaciją dėl galimo sukčiavimo būdu atlikto mokėjimo, nepaisant to, kad terminas, per kurį buvo galima atšaukti mokėjimo nurodymą ar duotą sutikimą, pasibaigė ir pan.).“

Sistemiškai ir lingvistiškai aiškinant pirmiau minėtas Gairių nuostatas, svarbu pažymėti, kad Gairėse yra pateikiamos rekomendacijos finansų rinkos dalyviams po įvykdytos sukčiavimo atakos vartotojui kreipusis į finansų rinkos dalyvį nedelsiant imtis priemonių padėti susigrąžinti vartotojo sukčiavimo atakos metu prarastas lėšas, t. y. imtis visų įmanoma aktyvių veiksmų, kurie padėtų vartotojams susigrąžinti lėšas. Lietuvos banko vertinimu, kiekvienu atveju atliekami veiksmai turi būti individualūs ir pritaikyti konkrečiam atvejui, t. y. jeigu tam tikru atveju yra būtina atlikti Gairėse numatytus ar papildomus veiksmus, tokie veiksmai turi būti atliekami, tačiau jeigu atliekami veiksmai turėtų neigiamą poveikį pačiam vartotojui ar kitiems subjektams, nuo tokių veiksmų finansų rinkos dalyvis turi teisę susilaikyti.

Vertinant tiek minėtas Gairių ir teisės aktų nuostatas, taip pat individualias pareiškėjo atstovo bei banko nurodytas aplinkybes, matyti, kad Operacija buvo atlikta pareiškėjui išduota *MasterCard* mokėjimo kortele. Tam, kad bankas turėtų galimybę nustatyti lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją ir kreiptis į jį, bankas privalo naudotis *MasterCard* mokėjimo kortelių infrastruktūra ir laikytis bankui nustatytų taisyklių ir funkcionalumo.

Įvertinus banko pateiktus paaiškinimus ir objektyvius įrodymus, matyti, kad šiuo konkrečiu atveju bankas turėjo galimybę identifikuoti lėšų gavėjo *MasterCard* sistemos identifikacinį numerį ir jo bendruosius kontaktus, tačiau saugaus kanalo nedelsiant po pareiškėjo kreipimosi į banką kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją neturėjo dėl *MasterCard* sistemos funkcionalumo. Taigi, nedelsiant po pareiškėjo kreipimosi į banką tiesiogiai kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją bankas neturėjo galimybės, nes neturėjo saugaus kanalo, kuriuo būtų galima perduoti su Operacija susijusią informaciją.

Vis dėlto bankas pateikė duomenis, kad, siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas, kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją bendraisiais kontaktais. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė jokio atsakymo bankui, su banku nebendradarbiavo, todėl Operacijos metu prarastų lėšų bankui atgauti nepavyko.

Taigi, šios aplinkybės taip pat patvirtina, kad, net ir nedelsiant po pareiškėjo kreipimosi į banką bankui kreipusis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nebuvo linkęs bendradarbiauti ir nepateikė bankui atsakymo dėl galimybės sugrąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Lietuvos banko vertinimu, banko pateikti objektyvūs duomenys patvirtina, kad bankas šiuo individualiu atveju neturėjo galimybės nedelsiant po pareiškėjo pranešimo apie prieš jį įvykdytą sukčiavimo ataką kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, nes neturėjo saugaus kanalo, tačiau iš banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas bendraisiais kontaktais kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po to, kai Operacija buvo atlikta ir pareiškėjas kreipėsi į banką, banko darbuotojas buvo aktyvus ir atliko papildomus veiksmus tam, kad tretieji asmenys negalėtų pasinaudoti pareiškėjo mokėjimo kortele ir atlikti daugiau mokėjimo operacijų. Taip pat iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad po pirmojo pareiškėjo kreipimosi į banką banko darbuotojas pareiškėjo vardu užpildė prašymą dėl banko tarpininkavimo susigrąžinant lėšas ir pasiūlė kreiptis į teisėsaugos institucijas. Taigi, Lietuvos banko vertinimu, iš pateiktų duomenų matyti, kad banko darbuotojas atliko aktyvius veiksmus tam, kad pareiškėjas neprarastų daugiau lėšų ir būtų galima sugrąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Neteisėti veiksmai yra būtina sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius jų, nėra

pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti¹³. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo¹⁴. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti¹⁵. Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų kaip būtiniosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (žala, kaltė, priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos, o pareiškėjo atstovo pateikti argumentai, kad dėl banko darbuotojų netinkamų veiksmų pareiškėjas patyrė nuostolių, atmestini kaip nepagrįsti.

Įvertinus visa tai, kas pirmiau išdėstyta, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, taip pat atsižvelgiant į tai, kad bankas neturėjo pagrindo atšaukti Operacijos ir po pareiškėjo pranešimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką nebuvo nustatyta banko neteisėtų veiksmų, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti ir (arba) kompensuoti Operacijos sumą (2 075,31 Eur) yra nepagrįstas, todėl atmetamas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹⁶.

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 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

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

¹⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.