



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-11-07 Nr. 429-224  
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. rugsėjo 28 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos panaudojant pareiškėjai išduotą mokėjimo kortelę buvo atlikta 497,30 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjai OZON 050040 ALMATY (toliau – lėšų gavėja).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja per *vinted.lt* platformą gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad jis siekia įsigyti parduodamą prekę pagal pareiškėjos įkeltą skelbimą. Pareiškėjai tariamas pirkėjas pateikė aktyvią nuorodą, ją paspaudusi pareiškėja pateko į suklastotą interneto svetainę, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis (vardą, pavardę, kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą) bei savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, taip patvirtindama ginčijamą mokėjimo operaciją.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis bei pačiai pareiškėjai suvedus „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 497,30 Eur. Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad „rugsėjo 28 d. internetu ketinau parduoti man priklausantį dėvėtą daiktą programėlėje *Vinted*, gavus pranešimą, kad daiktas yra nupirktas, taip pat buvo gauta nuoroda žinute per kurią reikėjo sugeneruoti kvitą“. Pareiškėja teigia, kad dėl banko aplaidumo patyrė nuostolių, todėl bankas juos turi atlyginti. Taip pat pareiškėja nurodo, kad į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi, kai dar lėšos iš jos banko sąskaitos nebuvo nurašytos, todėl, pareiškėjos nuomone, bankas galėjo atšaukti ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjos žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėja, prieš vesdama savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, visiškai nesigilino į banko jai rodytą informaciją apie tikslą, kodėl jos buvo prašoma suvesti minėtus duomenis. Bankas paaiškino, kad, banko sistemų duomenimis, prieš vedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, pareiškėjai buvo pateikta tokia žinutė: „*Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga 249900 KZT kortelė:0139 OZON.*“

Pareiškėja „Smart-ID“ programėlėje pasirinko mygtuką „Patvirtinti“ ir suvedė savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, taip davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Bankas paaiškino, kad pareiškėja į banką kreipėsi iš karto po to, kai patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą ir gavo žinutę apie nurašytas ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, tačiau bankas ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukti jau negalėjo, nes buvo pasibaigęs

mokėjimo operacijos atšaukimo momentas.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos.

**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) 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamą mokėjimo operaciją ir teigia, kad ji buvo įvykdyta dėl to, kad bankas nesinėmė pakankamų saugumo priemonių, kad jos pinigai, esantys banko sąskaitoje, būtų apsaugoti. Banko teigimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjai grąžinti 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 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).

Aplinkybės, kad ginčijama mokėjimo operacija nėra pareiškėjos autorizuota, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime 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, 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 mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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 sąlyga<sup>1</sup>.

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 mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti 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 aplinkybėmis<sup>2</sup>. 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 mokėtojui<sup>3</sup>.

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 praktikoje<sup>4</sup>, 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 mokėtojui 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 kad tai padarė dėl didelio neatsargumo<sup>5</sup>.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. perduodama tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (vardą, pavardę, kortelės galiojimo datą, numerį ir CVV kodą) bei suvesdama tik jai žinomą „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą ir taip patvirtindama ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

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 kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint *vinted.lt* platformoje

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

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

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

<sup>4</sup> Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

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

gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemonė – 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.lt* platformoje gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą, kad šis įsigijo pareiškėjos parduodamą prekę. Turėdama tikslą už parduodamą prekę gauti lėšas į savo sąskaitą, pareiškėja paspaudė pranešime pateiktą nuorodą <https://shorturl.at/gwAGN> ir suklastotame *vinted.lt* puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės duomenis, 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. *Swedbank* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų<sup>6</sup> (toliau – Sąlygos) 7.1.1.1 papunktyje mokėjimo priemonės vartotojui yra nustatyta pareiga „naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose“; o 7.2 papunktyje yra nustatyta mokėtojo pareiga imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti gautos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones).

Taigi, pirmiau aptartos 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 būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudė trečiųjų asmenų neva *vinted.lt* siųstą aktyvią nuorodą siekdama į savo sąskaitą gauti lėšas, 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 vien tik sukčių atsiųstos aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą. Iš ginčo byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėjai trečiųjų asmenų atsiųsta neva *vinted.lt* aktyvi nuoroda <https://shorturl.at/gwAGN> nebuvo panaši į tikrą *vinted.lt* interneto svetainės nuorodą. Jeigu tik būtų buvusi pakankamai atidi ir būtų neskubėjusi vykdyti trečiųjų asmenų nurodymų bei tinkamai vertinusi žinutės turinį, pareiškėja būtų pastebėjusi, kad jai pateikta aktyvi nuoroda nėra panaši į tikrąją *vinted.lt* interneto svetainės nuorodą, ir būtų susilaikiusi nuo tolimesnių veiksmų.

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, taip pat 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 panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos ir visuomenėje yra gana

<sup>6</sup> [https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu\\_paslaugu\\_teikimo\\_salygos\\_2019-12-09\\_2023-09-30.pdf](https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2019-12-09_2023-09-30.pdf)

plačiai žinomos, nes periodiškai yra skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atkas ir raginančios vartotojus būti budrius, nespauti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų. Pats bankas vartotojams savo interneto puslapyje pateikia informaciją apie populiariausias sukčiavimo atakas ir įspėja vartotojus būti budrius, taip pat papildomai vartotojus saugotis sukčių įspėja siųsdamas pranešimus į išmaniają programėlę.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja „Smart-ID“ programėle naudojosi nuo 2021 m., ja naudodamasi tvirtino mokėjimo operacijas, taigi, turėjo patirties ir suprato, kad PIN1 kodo slaptažodžiu gali būti tvirtinama mokėjimo operacija. Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad pareiškėja buvo patyrusi „Smart-ID“ programėlės naudotoja ir galėjo suprasti savo veiksmų su mokėjimo priemone rizikas ir galimas pasekmes.

Vertinant pareiškėjos veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą *vinted.lt* 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 personalizuotus saugos 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, taip pat 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, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Kaip minėta, bankas prieš pareiškėjai rodė informaciją, koku tikslu yra prašoma suvesti minėtą kodą. Tačiau, nepaisydama banko jai teikiamos informacijos, pareiškėja toliau tęsė veiksmus su savo mokėjimo priemone ir taip tretiesiems asmenims suteikė galimybę jos vardu prisijungti prie jos sąskaitos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

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 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, net nepasydama banko jai pateiktos informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją. 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 ginčijamą mokėjimo operaciją.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi 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 mokėtojui 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 išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos ginčijamų mokėjimo operacijų 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 grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.1. papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytus atvejus, o 3.3.5.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymai, numatyti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.4.1.2 punkte, gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki banko darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos. Pasibaigus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.1 – 3.3.5.3 punktuose nustatytiems terminams mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria klientas (mokėtojas) ir bankas, o mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.2 punkte numatytais atvejais taip pat būtinas ir gavėjo sutikimas (3.3.5.4 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 grąžinimo 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 praėjęs<sup>7</sup>.

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.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

<sup>7</sup> Sutikimas vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas duotas 2023 m. rugsėjo 28 d. 17:54:25 val., o pareiškėja į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi 2023 m. rugsėjo 28 d 18:00:36 val. (skambutis bankui).

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