



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-05-07 Nr. 429-92
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. sausio 4 d. 16 val. 25 min. iš pareiškėjos Sąskaitos banke į kito asmens¹ (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje UAB „Pervesk“ buvo atliktas momentinis 851 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID“ (toliau – Smart-ID) PIN2 kodu.

2025 m. sausio 4 d. 16 val. 30 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijamo mokėjimo pati neatliko.

Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo vykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas ir dėl to su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai.

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.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo (851 Eur) sumą.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir (arba) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas, nepaisant to, kad jo inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjos ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas

¹ [duomenys neskelbiami].

davimo forma ir tvarka, nelaikytinas autorizuotu. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu.

Nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu, bankas rėmėsi viena iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų aplinkybių, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata, ir nebuvo kitų aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti šių mokėjimų sumas.

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, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Mokėjimo priemonė yra personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis). Personalizuotais saugumo duomenimis laikomi autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, dėl kurių naudojimo susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 50 dalimi).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsniu, mokėtojas ir (arba) kitas mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojęs 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, gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

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. Jei 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 atleidimu nuo atsakomybės sąlyga².

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti pareiškėjai, kaip mokėtojui, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai išduota mokėjimo priemone, kuri buvo panaudota Ginčijamam mokėjimui atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šia priemone susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tekėtų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

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 neatsargumo³. Lietuvos Aukščiausias Teismas yra taip pat išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁴. 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 mokėtojui⁵.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁶, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip pirmiau nurodyta, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir „Swedbank“ AB Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jai išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį, šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas bei savalaikis informavimas apie šių priemonių praradimą, vagystę arba neteisėtą jų pasisavinimą ar neautorizuotą jų naudojimą, yra pagrindinės pareiškėjos, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojos, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per pareiškėjos banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną 16 val. 24 min. prisijungta iš kito, negu šalių sutartinių santykių metu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginio. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjai ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) žinioje buvo šis įrenginys, byloje neturima. Aplinkybės, kad pastarasis įrenginys priklausė ir (arba) buvo valdomas trečiųjų asmenų, bankas neginčijo.

Svarbu pažymėti, kad, norint prisijungti prie Paskyros, buvo būtina žinoti banko pagal šalių sudarytą Elektroninių paslaugų teikimo sutartį pareiškėjai suteiktą specialų naudotojo ID numerį (toliau – prisijungimo prie Paskyros kodas).

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių prisijungimo prie Paskyros kodas ir (arba) kiti pareiškėjos duomenys būtų galėję dėl nuo banko priklaususių aplinkybių tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinas, jei prisijungimo prie Paskyros kodu pasinaudojo tretieji asmenys, šį kodą tretieji asmenys turėjo gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Komentuodama trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo susidūrė, aplinkybes, pareiškėja nurodė, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną norėjo iš savo kompiuterio prisijungti prie portalo „esveikata.lt“, tuo tikslu pasinaudojo interneto paieškos sistema, pasirinko paieškos rezultatuose pasiūlytą interneto svetainę ir į tai, kad pasirinktos interneto svetainės, kurios turinys pareiškėjai pasirodė vizualiai panašus į tikrosios portalo „esveikata.lt“ interneto svetainės, adresas buvo www.islandresortsmilegive.com (toliau – Fiktyvi svetainė), o ne www.esveikata.lt, tuo metu neatkreipė dėmesio.⁷ Pareiškėja vadovavosi Fiktyvioje svetainėje pateiktomis instrukcijomis ir, siekdama prisijungti prie, kaip tuo metu manė, portalo „esveikata.lt“, kelis kartus suvedė Smart-ID PIN kodus, tačiau prisijungti prie šio portalo nepavyko. Vėliau pareiškėja iš savo mobiliojo įrenginio prisijungė prie jame įdiegtos banko mobiliosios programėlės ir pastebėjo iš Sąskaitos atliktą Ginčijamą mokėjimą.

Pareiškėja pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad dėl pirmiau nurodyto

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁶ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁷ Duomenų, kurie leistų nustatyti, koks buvo Fiktyvios svetainės turinys ir (arba) kokius duomenis pareiškėja joje matė, pareiškėja nepateikė.

sukčiavimo atvejo kreipėsi į teisėsaugos institucijas ir tokio kreipimosi pagrindu buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas, kuriame pareiškėja pripažinta nukentėjusiaja dėl nusikalstamos veikos. Ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių taip pat nėra.

Nors ginčo nagrinėjimo metu pareiškėja Lietuvos bankui teigė, kad per Fiktyvią svetainę prie portalo „esveikata.lt“ bandė jungtis ne per Paskyrą ir jokios informacijos apie banką ir (arba) koki nors jungimąsi prie Paskyros nematė, byloje turimų duomenų visuma apie Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybes bei su šiomis aplinkybėmis susijusių įvykių laiką, seką ir tarpusavio ryšį⁸, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamoje situacijoje pareiškėja, priešingai nei ji teigė, tikėdamasi per Fiktyvią svetainę prisijungti prie portalo „esveikata.lt“, bandė save identifikuoti elektroninės bankininkystės būdu, t. y. per Paskyrą, ir, suklaidinta sukčių, Fiktyvioje svetainėje suvedė prisijungimo prie Paskyros būtinus duomenis, įskaitant prisijungimo prie Paskyros kodą, taip sudarydama sukčiams galimybę, gavus šiuos duomenis, pareiškėjos vardu prisijungti prie Paskyros. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja buvo paminėjusi, kad: „<...> sistema paprašė įvesti prisijungimo kodą, todėl nieko neįtardama su Smart ID patvirtinau savo prisijungimo kodą <...>“.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁹.

Svarbu pažymėti, kad vien prisijungimo prie Paskyros kodo žinojimas savaime nesudarė galimybės prisijungti prie Paskyros ir per ją atlikti Ginčijamą mokėjimą, nes šiems veiksmams atlikti buvo būtinas jų patvirtinimas tik pareiškėjai žinomais Smart-ID PIN kodais.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad jungimasis prie Paskyros buvo patvirtintas Smart-ID PIN1 kodu, o per Paskyrą inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – Smart-ID PIN2 kodu.

To, kad atliko tvirtinimo Smart-ID PIN kodais veiksmus, pareiškėja neneigė, tačiau teigė, kad šių veiksmų atlikimo metu jos buvo prašoma patvirtinti prisijungimą prie sistemos (pareiškėja nurodė, kad konkreti sistema nebuvo tiesiogiai įvardyta, bet ji manė, kad kalbama apie portalą „e.sveikata.lt“, prie kurios tuo metu bandė jungtis) ir jokie duomenys apie tai, kad tvirtinimo prašymus pareiškėjai pateikė bankas ir (arba) kad šiais prašymais pareiškėjos prašoma patvirtinti prisijungimą prie Paskyros ir (arba) Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjai nebuvo pateikti.

Iš banko pateiktų įrodymų matyti, kad banko pareiškėjai pateiktuose pranešimuose, kuriais prašyta atlikti tvirtinimo Smart-ID PIN kodais veiksmus, buvo nurodyta kitokia, negu pareiškėja teigė, informacija. Pranešime, kuriuo pareiškėjos buvo prašoma Smart-ID PIN1 kodu patvirtinti prisijungimą prie Paskyros, buvo iš anksto parodyti banko pavadinimas, vienkartinis kontrolis kodas¹⁰ ir šis tekstas: „*Prisijungiate prie Swedbank interneto banko*“, o pranešime, kuriuo pareiškėjos buvo prašoma Smart-ID PIN2 kodu patvirtinti Ginčijamą mokėjimą – banko pavadinimas, vienkartinis kontrolinis kodas¹¹ ir šis tekstas: „*Pervedimas 851 EUR - patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: [duomenys neskelbiami]*“. Šiuose pranešimuose taip pat buvo prašoma įsitikinti, kad pateikta informacija yra teisinga, bei sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“ inicijuotą veiksmą, o pirmiau nurodyti duomenys apie prašomus patvirtinti jungimąsi prie Paskyros ir Ginčijamą mokėjimą buvo rodomi (prieinami) ir po to, t. y. tame pačiame lange, kuriame buvo vedami atitinkami Smart-ID PIN kodai.

Jei pareiškėja, kaip pati teigė, nesiekė prisijungti prie Paskyros ir (arba) atlikti Ginčijamo mokėjimo, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjai turėjo kilti įtarimų, kodėl jos prašoma patvirtinti tokius veiksmus, ir, atitinkamai, ji neturėjo jų tvirtinti, tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja juos patvirtino.

⁸ Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti aplinkybes, susijusias su Ginčijamo mokėjimo atlikimu ir trečiųjų asmenų galimai neteisėtais veiksmais, su kuriais pareiškėja susidūrė, Lietuvos bankas paprašė pareiškėjos pateikti papildomus paaiškinimus ir duomenis, kuriuos pareiškėja pateikė telefoninio pokalbio metu.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

¹⁰ Nagrinėjamo atveju banko interneto svetainėje, per kurią buvo jungtasi prie Paskyros, ir banko pareiškėjai pateiktame pranešime, kuriuo prašyta Smart-ID PIN1 kodu patvirtinti prisijungimą prie Paskyros, nurodytas vienkartinis kodas, skirtas užtikrinti, kad Smart-ID PIN1 kodu tvirtinamas veiksmas sutaptų su banko interneto svetainėje inicijuotą veiksmą.

¹¹ Nagrinėjamo atveju Paskyroje, per kurią inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, ir banko pareiškėjai pateiktame pranešime, kuriuo prašyta Smart-ID PIN2 kodu patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, nurodytas vienkartinis kodas, skirtas užtikrinti, kad Smart-ID PIN2 kodu tvirtinama mokėjimo operacija sutaptų su Paskyroje inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad iš bylos duomenų matyti, jog 2024 m. liepos 18 d., t. y. maždaug šeši mėnesiai iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, bankas į Paskyrą siuntė pareiškėjai pranešimą „Būkite budrūs – siautėja sukčiai“, kuriuo įspėjo apie sukčiavimo rizikas, pateikė rekomendacijas, kaip atpažinti sukčių veiksmus, ir nuo kokių veiksmų susilaikyti, kad išvengti nuostolių, bei nurodė, kur galima gauti daugiau informacijos apie tipinius sukčiavimo scenarijus. Minėtame pranešime bankas, be kita ko, buvo įspėjęs neatskleisti Smart-ID, prisijungimo prie Paskyros ir kitų PIN kodų, taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad sukčiai gali apsimesti banku arba kitu paslaugų teikėju ir nukreipti į svetaines, kurios tik atrodo panašios banko ar kito paslaugų teikėjo interneto svetaines. Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėja šį pranešimą buvo perskaičiusi.

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja kreipėsi po to, kai šis mokėjimas buvo įvykdytas ir jo suma buvo įskaityta į Gavėjo mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamo sumą, tačiau Gavėjo finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nebėra.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su banko jai išduotų mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys sugebėjo pareiškėjos vardu prisijungti prie Paskyros ir joje atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvęs pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjai Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pareiškėjos reikalavimas bankui atlyginti nuostolius, kuriuos ji teigė patyrusi dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹².

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

¹² 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.