



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-01 Nr. 429-139
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *AB SEB banko* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta mokėjimo kortelė Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. kovo 9 d. 19 val. 22 min. Kortele finansų įstaigai *Western Union* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 320 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kurį pareiškėja patvirtino savo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID“ (toliau – Smart-ID) PIN1 kodu.

2025 m. kovo 9 d. 19 val. 31 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių.

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 (320 Eur) sumą pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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 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 sąlyga¹.

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

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai išduotomis mokėjimo priemonėmis, kurios buvo panaudotos Ginčijamiems mokėjimams atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šiomis priemonėmis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip

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

nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausias Teismas yra konstatavęs, kad 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 neatsargumo². 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 aplinkybėmis³. 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 mokėtojui⁴.

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 praktikoje⁵, 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 Banko Bendrųjų taisyklių⁶ bei Banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo⁷ (toliau kartu – Bendrosios taisyklės), kurie laikomi 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.

Paaikškindama bankui trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo susidūrė, aplinkybes, pareiškėja nurodė, kad: 1) norėjo parduoti daiktą už 150 Eur; 2) daikto pirkėju prisistatęs asmuo (toliau – Tariamasis pirkėjas) susisiekė su ja per programėlę „Messenger“ ir pasiūlė daikto kainą bei daikto pristatymo Tariamam pirkėjui išlaidas sumokėti per Lietuvoje veikiančią siuntų pristatymo bendrovę UAB „DPD Lietuva“ (toliau – Kurjeris)⁸; 3) Tario pirkėjo paprašyta, nurodė jam savo elektroninio pašto adresą ir netrukus po to elektroniniu paštu iš elektroninio pašto adresu anderson-adv@fornet.com.br gavo tariamai Kurjerio elektroninį laišką su nuoroda⁹; 4) paspaudusi iš tariamai Kurjerio gautą nuorodą, turėdama tikslą gauti iš Tario pirkėjo lėšas už parduodamą daiktą, suvedė prisijungimo prie savo interneto banko paskyros banke (toliau – Paskyra) duomenis ir vykdė kitas gautas instrukcijas, įskaitant tvirtinimo Smart-ID PIN kodais veiksmus; 5) pastebėjusi Sąskaitoje rezervuotą Ginčijamo mokėjimo sumą ir supratusi buvusi apgauta, telefonu susisiekė su banku.

Remiantis byloje turimais abiejų ginčo šalių paaikškinimais, ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs su trečiųjų asmenų pareiškėjos atžvilgiu atliktais sukčiavimo veiksmais, tarp šalių nėra.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai atskleidus prisijungimo prie Paskyros duomenis, tretieji asmenys, panaudodami šiuos duomenis, pareiškėjos vardu iš jiems priklausančio įrenginio 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 9 min. prisijungė prie Paskyros, per ją pasisavino Kortelės duomenis ir panaudojo juos Ginčijamam mokėjimui inicijuoti.

Svarbu pažymėti, kad vien prisijungimo prie Paskyros duomenų žinojimas savaime nesudarė galimybės tretiesiems asmenims prisijungti prie Paskyros ir (arba) atlikti kitus pirmiau nurodytus veiksmus, nes šiems veiksams atlikti buvo būtina, jog pareiškėja patvirtintų šiuos

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.

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

⁷ [Paslaugu-interneto-banke-teikimo-salygu-aprasas_20240409.pdf](#)

⁸ Pareiškėjos ir Tario pirkėjo susirašinėjimo kopijos Lietuvos bankui pateiktos.

⁹ Tariamam Kurjerio pareiškėjai atsiųsto elektroninio laiško su nuoroda kopija Lietuvos bankui pateikta.

veiksmus tik jai žinomais Smart-ID PIN kodais. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko tvirtinimo Smart-ID veiksmus, pareiškėja neneigė.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad trečiųjų asmenų prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas Smart-ID PIN1 kodu, Paskyroje inicijuotas susipažinimas su Kortelės duomenimis – Smart-ID PIN2 kodu, o Kortelės duomenų pagrindu atliktas Ginčijamas mokėjimas – Smart-ID PIN 1 kodu. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad pati atliko tvirtinimo Smart-ID veiksmus, pareiškėja neneigė.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad banko pareiškėjai pateiktuose pranešimuose, kuriais prašyta atlikti tvirtinimo Smart-ID PIN kodais veiksmus, pareiškėjai buvo nurodyta, kokius konkrečius veiksmus jos prašoma patvirtinti. 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 9 min. 28 sek. pranešime, kuriuo pareiškėjos buvo paprašyta Smart-ID PIN1 kodu patvirtinti inicijuotą prisijungimą prie Paskyros, pareiškėjai buvo parodytas šis tekstas: „*Jungiatės prie SEB interneto banko*“, 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 9 min. 48 sek. pranešime, kuriuo pareiškėjos buvo paprašyta patvirtinti inicijuotą Kortelės duomenų peržiūrėjimą – šis tekstas: „*Ketinate peržiūrėti kortelės [duomenys neskelbiami] duomenis*“, o 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 22 min. 43 sek. pranešime, kuriuo pareiškėjos buvo paprašyta patvirtinti inicijuotą Ginčijamą mokėjimą – šis tekstas: „*Pirkinyš kortele 320.00 EUR The Western*“.

Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijamą mokėjimą Smart-ID PIN1 kodu pareiškėja patvirtino ne iš pirmo karto. Bendraudama su banku, pareiškėja pripažino, kad jai buvo kilę įtarimų, kodėl jos prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, jei ji siekia gauti iš Tariamą pirkėjo 150 Eur, todėl pareiškėja iš pradžių atmetė gautą (-us) prašymą (-us) patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, tačiau vėliau jį patvirtino.

Iš byloje turimų pareiškėjos ir Tariamą pirkėjo susirašinėjimo kopijų matyti, kad, atmetusi pirminį (-ius) prašymą (-us) patvirtinti inicijuotą Ginčijamą mokėjimą, pareiškėja informavo Tariamą pirkėją apie tai, jog jos prašoma pervesti Ginčijamą mokėjimo sumą Gavėjai, tačiau Tariamą pirkėjas nurodė pareiškėjai, jog gautą prašymą būtina patvirtinti su Smart-ID tam, kad pareiškėja gautų Tariamą pirkėjo neva į Sąskaitą pervestas lėšas, bei patikino pareiškėją, jog lėšos iš Sąskaitos nebus nurašytos.

Įvertinęs byloje žinomų faktinių aplinkybių visumą, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamą mokėjimo sumą, nepagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos bankas nenustatė.

Pirma, iš byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėjos ir Tariamą pirkėjo bendravimas prasidėjo mažiausiai 3 val. iki Ginčijamą mokėjimo atlikimo¹⁰. Taigi, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog pareiškėjos veiksmai, bendraujant su Tariamą pirkėju, galėjo būti spontaniški ir (arba) kad pareiškėja neturėjo laiko kritiškai įvertinti Tariamą pirkėjo jai teikiamą informaciją, Lietuvos bankas neturi.

Antra, pareiškėja niekaip nereagavo į tai, kad tariamai Kurjeris, kuris veikia Lietuvoje (pareiškėjos ir Tariamą pirkėjo rezidavimo valstybėje), neva siunčia jai elektroninį laišką iš elektroninio pašto dėžutės anderson-adv@fornet.com.br, kuri ne tik niekaip neatvaizduoja oficialių tikrojo Lietuvoje veikiančio Kurjerio pavadinimo ir (arba) kitų jo rekvizitų, kuriuos galima bet kada galima patikrinti Kurjerio oficialioje svetainėje, kituose patikimuose viešuose šaltiniuose apie Kurjerį ir (arba) tiesiog pasiskambinus Kurjeriui, bet ir, objektyviai vertinant, turėjo sukelti pareiškėjai abejonių, kodėl Lietuvoje veikianti gerai žinoma siuntų pristatymo bendrovė siunčia pareiškėjai elektroninį laišką iš užsienyje (nagrinėjamu atveju Brazilijoje) registruotos elektroninio pašto dėžutės.

Trečia, pareiškėja ignoravo bankui jai siųstų pranešimų, prašančių Smart-ID PIN kodais patvirtinti konkrečius veiksmus, kurių pareiškėja tuo metu pati neatliko, turinį. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai aiškiai buvo pabrėžiama, kad pareiškėja 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 9 min. 28 sek. tvirtina prisijungimą prie Paskyros, nors, remiantis bylos duomenimis, pati prie šios Paskyros neprisijungė, 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 9 min. 48 sek. tvirtina Kortelės duomenų peržiūrą, nors, remiantis bylos duomenimis, pati tokios peržiūros neatliko, o 2025 m. kovo 9 d. 19 val. 22 min. 43 sek. tvirtinamas Ginčijamas mokėjimas, nors, remiantis bylos duomenimis, nesiekė tokio mokėjimo įvykdymo.

Ketvirta, pareiškėja, nepaisydama to, kad, kaip pati vėliau pripažino bankui, matė ir suvokė, jog jos prašoma patvirtinti lėšų, t. y., Ginčijamą mokėjimo sumos Gavėjai, nurašymą iš Sąskaitos, nepagrįstai, pasikliaudama trečiųjų asmenų jai pateikta informacija, pasirinko

¹⁰ Tiksliai data ir laikas, kada Tariamą pirkėjas pirmą kartą susisiektų su pareiškėja, nežinoma, tačiau, remiantis byloje turimais pareiškėjos ir Tariamą pirkėjo susirašinėjimo kopijų duomenimis, Tariamą pirkėjas galimai 2025 m. kovo 9 d. 16 val. 20 min., t. y. 3 val. iki faktinio Ginčijamą mokėjimo atlikimo, teiravosi pareiškėjos apie parduodamo daikto defektus.

kliautis Tariamam pirkėjas pateikta informacija ir patvirtino Ginčijamo mokėjimo atlikimą, nepaisydama to, kad nesiekė atlikti Ginčijamo mokėjimo.

Atkreiptinas dėmesys, kad bankas taip pat pateikė Lietuvos bankui įrodymus, jog iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo bankas buvo periodiškai siuntęs pareiškėjai pranešimus ir (arba) kito pobūdžio įspėjimus apie galimo sukčiavimo rizikas¹¹.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra objektyvus pagrindas teigti, kad aptariamoje situacijoje pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų jai pareigų, susijusių su banko jai išduotų mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu, saugojimu bei pranešimu apie jų saugumui kilusias (galinčias kilti) rizikas, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys dėl išimtinai nuo pačios pareiškėjos priklausiusių aplinkybių sugebėjo pareiškėjos vardu inicijuoti ir atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone (Smart-ID) 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 grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą 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 detaliai 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 ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹¹ 2024 m. balandžio 16 d., 2024 m. gegužės 17 d., 2024 m. rugpjūčio 14 d., 2024 m. spalio 18 d. ir 2024 m. lapkričio 19 d.

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.