



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR „PAYSERA LT“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2021-09-02 Nr. 429-315
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir „Paysera LT“, UAB, (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

Nustatyta:

2019 m. lapkričio 10 d. pareiškėjai bendrovėje buvo atidaryta mokėjimo kortelės „Paysera VISA“ sąskaita (toliau – mokėjimo kortelės sąskaita) ir aktyvuota „Visa“ mokėjimo kortelė (toliau – mokėjimo kortelė). Mokėjimo kortelės sąskaitai ir mokėjimo kortelei taikomos „Paysera Visa“ mokėjimo kortelės sąskaitos naudojimo taisyklės (toliau – Taisyklės). Taisyklių preambulėje nustatyta, kad „Paysera Visa“ mokėjimo kortelės sąskaitos ir „Visa“ mokėjimo kortelės leidėjas yra bendrovė „Contis Financial Services Limited“, o bendrovė yra pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės platintoja.

2019 m. gruodžio 19 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad jai esant Balyje iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo neteisėtai pasisavinta apie 1 000 Eur. Pareiškėja bendrovei nurodė, kad patvirtino tik 165 Eur grynujų pinigų išėmimo iš bankomato Balyje mokėjimo operaciją, tačiau iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo du kartus nurašyta po 165 Eur. Pareiškėja taip pat teigė, kad prieš dieną (2019 m. gruodžio 17 d.) mokėjimo kortele patvirtino 34,53 Eur mokėjimo operaciją parduotuvėje *Popular market peliatan*, tačiau iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos papildomai buvo nurašyta 80,23 Eur suma gavėjui *Kendongan*. Šios mokėjimo operacijos pareiškėja teigė neautorizavusi. Bendrovės darbuotojas pasiūlė pareiškėjai pateikti oficialią pretenziją dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo.

2019 m. gruodžio 19 d. pareiškėja pretenzijoje bendrovei nurodė, kad 2019 m. gruodžio 19 d. Balyje, Ubudo mieste, iš bankomato pasinaudodama mokėjimo kortele mėgino išsiimti grynujų pinigų, tačiau jos mokėjimo kortelės sąskaitos likutis buvo 0,83 Eur, nors pareiškėja 2019 m. gruodžio 12 d. į savo mokėjimo kortelės sąskaitą buvo pervedusi 1 600 Eur. Pareiškėja teigia patikrinusi mokėjimo operacijų duomenis ir pamačiusi, kad tretieji asmenys iš jos kortelės sąskaitos neteisėtai be pareiškėjos sutikimo pasisavino pinigines lėšas. Pareiškėja paaiškino, kad į Balį atvyko 2019 m. gruodžio 10 d., lankėsi tik Ubudo mieste ir jokiose kitose vietose Balyje nebuvo. Pareiškėja paaiškino, kad paskutinį kartą pasinaudodama savo mokėjimo kortele inicijavo grynujų pinigų išėmimo iš bankomato Balyje Ubudo mieste mokėjimo operaciją – 2019 m. gruodžio 14 d. paimta 163,30 Eur. Tą pačią dieną ji patvirtino 11,49 Eur mokėjimo operaciją gavėjui *Minimart*. Pareiškėja teigia, kad nuo to momento jos mokėjimo kortelės duomenys buvo neteisėtai pasisavinti ir laikotarpiu nuo 2019 m. gruodžio 15 d. iki 2019 m. gruodžio 18 d. buvo atliktos 8 mokėjimo operacijos kortele, kurioms pareiškėja nedavė sutikimo. Pareiškėja papildomai patvirtino, kad 2019 m. gruodžio 17 d. davė sutikimą atlikti 34,54 Eur mokėjimo operaciją gavėjui *Popular Market*. Tai, pareiškėjos teigimu, įrodo, kad ji savo mokėjimo kortelės nebuvo praradusi.

Pareiškėjos pretenzijoje bendrovei pareiškėja teigė nedavusi sutikimo šioms iš pareiškėjos kortelės sąskaitos įvykdytoms mokėjimo operacijoms: 2019 m. gruodžio 15 d. 160,83 Eur grynujų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija, 2019 m. gruodžio 15 d. 160,83 Eur grynujų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija, 2019 m. gruodžio 16 d. 160,83 Eur grynujų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija, 2019 m. gruodžio 16 d. 160,83 Eur grynujų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija; 2019 m. gruodžio 16 d.

160,83 Eur grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija; 2019 m. gruodžio 17 d.
 160,56 Eur grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija; 2019 m. gruodžio 17 d.
 160,56 Eur grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacija; 2019 m. gruodžio 18 d.
 80,23 Eur gavėjui *BP KP2K KEDONGANAN* (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2020 m. birželio 9 d. bendrovė pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame nurodė, kad atlikusi tyrimą nustatė, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos fiziškai į mokėjimo kortelių skaitytuvą įdėjus mokėjimo kortelę ir suvedus tik pareiškėjai žinomą PIN kodo slaptažodį. Pareiškėja nesutiko su bendrovės atsakymu ir pateikė bendrovei pretenziją, kurioje prašoma gražinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų sumą – 1 206 Eur, ir komisinius mokesčius už grynųjų pinigų išėmimą.

Bendrovei nesutikus tenkinti pareiškėjos reikalavimo, pareiškėja kreipėsi į bendrovę „Contis Financial Services Limited“ prašydama gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumą – 1 206 Eur, ir komisinius mokesčius, tačiau minėta bendrovė 2021 m. vasario 2 d. pateikė pareiškėjai atsakymą, kad atsisako tenkinti pareiškėjos reikalavimą, nes nustatė, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos fiziškai įdėjus mokėjimo kortelę į kortelių skaitytuvą ir mokėjimo operacijas patvirtinus tik pareiškėjai žinomu PIN kodo slaptažodžiu.

Pareiškėja nesutiko su bendrovės sprendimu ir bendrovės „Contis Financial Services Limited“ atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad laikotarpiu nuo 2019 m. gruodžio 14 d. iki 2019 m. gruodžio 18 d. Balyje iš pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitos bendrovėje buvo neteisėtai pasisavinta 1 237 Eur suma. Pareiškėja nurodė, kad mokėjimo kortelės nebuvo praradusi, ji visą laiką buvo su pareiškėja, taip pat niekam nebuvo atskleidusi mokėjimo kortelės PIN kodo ir jis buvo žinomas tik pareiškėjai. Pareiškėja teigia, kad pinigų vagystę pastebėjo tik 2019 m. gruodžio 19 d. ir iš karto susisiekė su bendrove bei paprašė blokuoti jos mokėjimo kortelę. Pareiškėja prašė gražinti iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos be jos sutikimo nurašytą 1 237 Eur sumą.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, gavusi pareiškėjos pretenziją apie be jos sutikimo iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos bendrovėje nurašytas lėšas, bendrovė 2020 m. sausio 20 d. kreipėsi į „Contis Financial Services Limited“, pranešė apie pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas ir paprašė inicijuoti tyrimą. Bendrovė paaiškino, kad, pagal bendrovės ir „Contis Financial Services Limited“ 2014 m. spalio 14 d. sudarytos bendradarbiavimo sutarties 18.2 papunktį, bendrovė privalo „Contis Financial Services Limited“ pranešti apie bet kokią mokėjimo kortelės praradimą, vagystę, neteisėtą ar nesąžiningą atvejį, apgaulingus ar nesąžiningus bet kurio asmens veiksmus, susijusius su mokėjimo kortele, taip pat visapusiškai bendradarbiauti atliekant tyrimus, kuriuos atlieka „Contis Financial Services Limited“ arba tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ arba „Visa“.

2020 m. sausio 22 d. „Contis Financial Services Limited“ bendrovei pateikė atsakymą, kuriame buvo nurodyta, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos kortele buvo patvirtintos PIN kodo slaptažodžiu bei fiziškai įdėjus mokėjimo kortelę į mokėjimo kortelių skaitytuvą. „Contis Financial Services Limited“ bendrovei nurodė, kad negali pradėti tokių mokėjimo operacijų ginčo procedūros tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatyta tvarka, nes „Visa“ neleidžia pradėti tokių mokėjimo operacijų ginčo procedūros. „Contis Financial Services Limited“ bendrovei pateikė „Visa“ sistemos išrašą, kuris patvirtina, kad „Visa“ atmetė pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų ginčo procedūrą.

Bendrovė paaiškino, kad dalykiniuose santykiuose su pareiškėja veikia „Contis Financial Services Limited“ vardu, o tarp pareiškėjos ir bendrovės susiklosčiusius sutartinius santykius reguliuoja Taisyklių nuostatos. Taisyklių 17 punkte nustatyta, kad „Jei tyrimas parodys, kad ginčijama operacija buvo autorizuota jūsų, ar jūs veikėte nesąžiningai arba padarėte didelį aplaidumą (pavyzdžiui, neišsaugojote savo kortelės, personalizuotų saugumo duomenų ar PIN kodo ar, sužinoję apie kortelės praradimą, vagystę, neteisėtą kortelės ar sąskaitos naudojimą, nepranešėte apie tai mums nedelsiant), mes negražinsime jums operacijos sumos ir jūs būsite visiškai atsakingi už visus nuostolius, patirtus dėl neteisėto kortelės ar sąskaitos naudojimo.“ Taisyklių 28 punkte nustatyta, kad bendrovė neatsako už „bet kokius tiesioginius ar netiesioginius nuostolius ar žalą, kuriuos galite patirti, įskaitant pajamų, reputacijos, geros valios, galimybių ar numatytų santaupų praradimą dėl naudojimo ar negalėjimo naudotis savo kortele, mobiliąja programėle, svetaine ar sąskaita arba trečiųjų šalių naudojimosi jūsų kortele ar sąskaita (jei įstatymai nenurodo kitaip); už bet kokias neįprastas ar nenumatytas aplinkybes, kurių mes nekontroliuojame“.

Bendrovė, remdamasi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalimi (kurioje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tada, kai mokėtojas duoda

sutikimą įvykdyti konkrečią mokėjimo operaciją, o dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo tvarkos turi susitarti mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas), teigia, kad Taisyklių 8 punkte nustatyta sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo tvarka: „Kortelės operacija patvirtinama, kai jūs: įvedate savo PIN kodą arba pateikiate bet kurį kitą saugumo kodą; pateikiate savo kortelės duomenis ir (arba) bet kokią kitą prašoma informaciją; arba perbraukite arba priličiate kortele kortelių skaitytuvą.“

Bendrovė teigia siekusi padėti pareiškėjai, todėl kreipėsi į „Visa“ kortelių leidėją ir mokėjimo kortelių paslaugas teikiančią įmonę „Contis Financial Services Limited“, tačiau atlikus tyrimą paaiškėjo, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kortelę įdėjus į kortelių skaitytuvą, matant mokėjimo operacijos sumą ir ją patvirtinant tik pareiškėjai žinomu PIN kodo slaptažodžiu. Atsižvelgdama į tai, kad pareiškėja laikotarpiu, kai buvo atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, buvo Balyje, mokėjimo operacijos inicijuotos fiziškai įdėjus lustinę mokėjimo kortelę ir ginčijamas mokėjimo operacijas patvirtinus PIN kodo slaptažodžiu, bendrovė teigia, kad neturi pareigos pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimą prašė atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjai pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje atliktų 1 237 Eur ginčijamų mokėjimo operacijų, kurioms pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą.

Pareiškėja teigia nedavusi sutikimo įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, o lėšos iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų, todėl bendrovė turi grąžinti pareiškėjai šių mokėjimo operacijų sumą. Bendrovė teigia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos yra įvykdytos tinkamai, nes jos buvo inicijuotos fiziškai pateikus mokėjimo kortelę (įdėjus mokėjimo kortelę į mokėjimo kortelių skaitytuvą) ir suvedus tik pareiškėjai žinomą PIN kodo slaptažodį. Bendrovė teigia, kad pareiškėja ir bendrovė bendroje sutartyje buvo sutariusios dėl tokios mokėjimo operacijų kortele autorizavimo tvarkos, kai mokėjimo kortelė yra įdedama į kortelių skaitytuvą, o konkreti mokėjimo operacija patvirtinama tik pareiškėjai žinomu PIN kodo slaptažodžiu. Todėl, bendrovės teigimu, pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos laikomos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bendrovė turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumą.

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 (redakcija, galiojusi nuo 2019 m. spalio 20 d. iki 2020 m. spalio 1 d.).

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).

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Bendrovės teigimu, pareiškėjos sutikimas įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas kortele buvo duotas vienu iš pareiškėjos ir bendrovės sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – mokėjimo kortelės įdėjimas į kortelių skaitytuvą ir PIN kodo suvedimas.

Įvertinus pareiškėjos ir bendrovės sudarytos sutarties nuostatas, nustatyta, kad bendrojoje sutartyje bendrovė ir pareiškėja buvo susitarusios, kad mokėjimo kortelės fizinis

įdėjimas į kortelių skaitytuvą bei tik pareiškėjai žinomo PIN kodo suvedimas tvirtinant konkrečią mokėjimo operaciją laikoma pareiškėjos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimu (*Taisyklių 8 punktas: „Kortelės operacija patvirtinama, kai jūs: įvedate savo PIN kodą arba pateikiate bet kurį kitą saugumo kodą; pateikiate savo kortelės duomenis ir (arba) bet kokią kitą prašoma informaciją; arba perbraukite arba priliečiate kortele kortelių skaitytuvą“*).

Atsižvelgiant į tai, kad bendrojoje sutartyje nustatyti bendrovės ir pareiškėjos tarpusavio santykiai, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelės duomenys ir PIN kodo slaptažodis yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodytas mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į skaitytuvą ir PIN kodo slaptažodžio suvedimas pareiškėjos ir bendrovės santykiuose laikytinas pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pati pareiškėja pateikia mokėjimo kortelę ir suveda PIN kodo slaptažodį norėdama įvykdyti mokėjimo pavedimą.

Bendrovė pateikė duomenis, kad 2020 m. sausio 20 d. kreipėsi į bendrovę „Contis Financial Services Limited“ ir pateikė tirti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų duomenis. Bendrovės Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bendrovė „Contis Financial Services Limited“ 2020 m. sausio 22 d. bendrovei pateiktame atsakyme į 2020 m. sausio 20 d. kreipimąsi nurodė, kad atlikus tyrimą buvo nustatyta, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos įdėjus mokėjimo kortelę į skaitytuvą ir patvirtinus PIN kodo slaptažodžiu. Lietuvos bankui pateikti ginčijamų mokėjimo operacijų duomenys iš sistemų patvirtina, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos fiziškai mokėjimo kortelę įdėjus į mokėjimo kortelių skaitytuvą bei suvedus PIN kodo slaptažodį.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje reglamentuota, kad jeigu „mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai“; Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad „kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.“

Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalyje nustatyta, kad mokėjimo priemonė – 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. Pasisavinimas šiuo atveju turėtų būti suprantamas kaip svetimos mokėjimo priemonės užvaldymas ir galėjimas ja naudotis kaip sava. Neteisėtumas suponuoja atlikto veiksmo teisinio pagrindo nebuvimą.

Pareiškėja neigia davusi sutikimą ginčijamoms mokėjimo operacijoms ir teigia, kad pati jų neinicijavo. Kita vertus, pareiškėja teigia, kad mokėjimo kortelės, kuria buvo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos, ji nebuvo praradusi, nebuvo jos perdavusi tretiesiems asmenims ir niekam nebuvo atskleidusi tik jai vienai žinomo mokėjimo kortelės PIN kodo slaptažodžio. Pareiškėja neginčija, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas buvo Balyje, kur ir buvo inicijuotos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos. Iš pateiktų pareiškėjos paaiškinimų matyti, kad paskutinė mokėjimo operacija kortele, kuriai pareiškėja teigia davusi sutikimą, buvo atlikta 2019 m. gruodžio 14 d. 13:44:05 val., o pirma pareiškėjos ginčijama mokėjo operacija, kuriai pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, buvo atlikta 2019 m. gruodžio 15 d. 00:45:58 val. Vadinasi, anot pareiškėjos, laikotarpiu nuo 2019 m. gruodžio 14 d. 13:44:05 val. iki 2019 m. gruodžio 15 d. 00:45:58 val. pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys ir jos PIN kodo slaptažodis turėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos laikotarpiu nuo 2019 m. gruodžio 15 d. iki 2019 m. gruodžio 18 d., tačiau pareiškėja teigia, kad vieną iš šiuo laikotarpiu atliktų mokėjimo operacijų kortele (2019 m. gruodžio 17 d. 34,54 Eur mokėjimo operacija gavėjui *Popular Market*) inicijavo pati. Taigi, iš ginčo byloje turimų pareiškėjos paaiškinimų galima daryti prielaidą, kad laikotarpiu nuo 2019 m. gruodžio 15 d. iki 2019 m. gruodžio 18 d. pareiškėjos mokėjimo kortele naudojosi ir pareiškėja, ir tretieji

asmenys, nors pareiškėja teigia mokėjimo kortelės nepraradusi ir tik jai vienai žinomo kortelės PIN kodo slaptažodžio niekam neatskleidusi.

Bendrovės Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos mokėjimo kortelę įdėjus į mokėjimo kortelių skaitytuvą ir mokėjimo operaciją patvirtinus PIN kodo slaptažodžiu. Vertinant aplinkybę, ar tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjos mokėjimo priemonę ir be pareiškėjos sutikimo inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, svarbu pažymėti, kad ginčo byloje nėra jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys būtų neteisėtai pasisavinę pareiškėjos mokėjimo kortelę bei PIN kodo slaptažodį, tėra pateikti pareiškėjos paaiškinimai, kad ji neinicijavo ginčijamų mokėjimo operacijų, tačiau paaiškinimuose teigiama ir tai, kad pareiškėja nepradaro nei mokėjimo kortelės, nei tik jai vienai žinomo kortelės PIN kodo slaptažodžio. Taigi, jokie ginčo bylos duomenys nesudaro pagrindo vertinti, kad pareiškėja tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų ir dėl to prarado mokėjimo priemonę bei personalizuotus saugos duomenis, dėl to jais neteisėtai galėjo pasinaudoti tretieji asmenys ir inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Vertinant pateiktus duomenis, o būtent tai, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos mokėjimo kortelę fiziškai įdėjus į kortelių skaitytuvą bei suvedus tik pareiškėjai žinomą PIN kodo slaptažodį, faktą, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo laikotarpiu pareiškėja buvo Balyje, bei faktą, kad pareiškėja teigia nepraradusi mokėjimo kortelės bei niekam neatskleidusi tik jai vienai žinomo PIN kodo slaptažodžio, darytina išvada, kad iš ginčo byloje turimų duomenų nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Nesant jokių pagrįstų ir objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys būtų pasisavinę (būtų galėję pasisavinti) pareiškėjos mokėjimo kortelę bei PIN kodo slaptažodį ir be pareiškėjos žinios ir sutikimo inicijavę ginčijamas mokėjimo operacijas, o esant tik subjektyviems pareiškėjos paaiškinimams, kad ginčijamų mokėjimo operacijų ji pati neinicijavo, kita vertus, ji neprarado mokėjimo kortelės ir niekam neatskleidė PIN kodo slaptažodžio, vertintina, kad bendrovės pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos įdėjus mokėjimo kortelę į kortelių skaitytuvą ir mokėjimo operaciją patvirtintus PIN kodo slaptažodžiu, yra esminė informacija, įrodanti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nebuvo atliktos be pareiškėjos žinios ir (arba) sutikimo, todėl gali būti vertinamos kaip tinkamai autorizuotos. Kaip ir buvo minėta, pareiškėja ir bendrovė bendrojoje sutartyje buvo sutarusios, kad mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į kortelių skaitytuvą bei tik pareiškėjai žinomo PIN kodo slaptažodžio suvedimas tvirtinant konkrečią mokėjimo operaciją laikomi pareiškėjos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimu.

Įvertinus pareiškėjos ir bendrovės pateiktą informaciją, nėra pagrindo daryti išvadą, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas bendrovės pareiškėjai išduota mokėjimo priemonė ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti trečiųjų asmenų, dėl to be pareiškėjos žinios ir nesant pareiškėjos sutikimo galėjo būti inicijuotos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos. Kaip ir buvo minėta, pareiškėjai teigiant, kad ji neprarado mokėjimo kortelės ir niekam neatskleidė PIN kodo slaptažodžio, ir esant objektyviems duomenims, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjos ir bendrovės sutartyje sutarta mokėjimo operacijų kortele autorizavimo tvarka, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjos mokėjimo priemonę ir be pareiškėjos žinios ir (arba) sutikimo inicijavę ginčijamas mokėjimo operacijas, nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis. Atitinkamai darytina išvada, kad bendrovė neturi pareigos pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijų, kurios buvo patvirtintos bendrovės ir pareiškėjos sutartyje sutarta tvarka ir bendrovės tinkamai įvykdytos, lėšas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas bendrovei gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą – 1 237 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis