



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-02-23 Nr. 429-60
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X. X. (toliau – Pareiškėja), atstovaujamos Y. Y., kreipimąsi dėl tarp Pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – Bankas) kilusio ginčo nagrinėjimo.

N u s t a t y t a:

2021 m. lapkričio 16 d. 19 val. 11 min., panaudojant Pareiškėjos mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia Mastercard“ Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė) duomenis, jos banko sąskaitoje, susietoje su Kortele, buvo inicijuota 100 Eur vertės mokėjimo operacija (toliau – Ginčijama mokėjimo operacija). Ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo pervesta elektroninių pinigų įstaigai UAB „TransferGo Lithuania“ (toliau – Mokėjimų tarpininkė).

2021 m. lapkričio 16 d. 19 val. 25 min. pareiškėja telefonu kreipėsi į Banką ir informavo, kad Ginčijamą mokėjimo operaciją atliko ne ji. Telefoninio pokalbio metu Pareiškėja Bankui papasakojo, kad interneto svetainėje www.skelbiu.lt paskelbė parduodanti jai priklausantį daiktą, vėliau per jos mobiliajame telefone įdiegtą programėlę „WhatsApp“ gavo nepažįstamo asmens, prisistačiusio parduodamo daikto pirkėju (toliau – Tariamasis pirkėjas), žinutę. Pareiškėjai ir Tariamam pirkėjui sutarus, kad parduodamas daiktas Tariamam pirkėjui bus pristatytas (išsiųstas) per siuntų paslaugas teikiančią bendrovę UAB „DPD Lietuva“, Pareiškėja gavo tariamai UAB „DPD Lietuva“ žinutę su nuoroda. Atidariusi minėtą nuorodą, Pareiškėja joje suvedė savo Kortelės duomenis (Kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC kodą). Kai atliko minėtus veiksmus, Pareiškėja buvo nukreipta į kitą langą, jame suvedė savo prisijungimo prie SEB interneto banko duomenis (atpažinimo kodą) ir patvirtino savo tapatybę Smart-ID PIN1.

Telefoninio pokalbio metu Bankas, atsižvelgdamas į Pareiškėjos nurodytas aplinkybes, užblokavo Pareiškėjos Kortelę ir jos SEB interneto banko paskyrą ir informavo Pareiškėją, kad jos vardu užpildys prašymą dėl banko sąskaitoje atliktos piniginių lėšų rezervacijos ir Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo.

Įvertinęs tai, kaip buvo atlikta Ginčijama mokėjimo operacija, ir nustatęs, kad nėra galimybės jos užginčyti pagal tarptautinės kortelių asociacijos „Mastercard“ (toliau – Kortelių asociacija) nustatytas lėšų grąžinimo procedūras, Bankas 2021 m. lapkričio 17 d. ryte kreipėsi į Mokėjimų tarpininkę, prašydamas grąžinti Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, tačiau Mokėjimų tarpininkės buvo informuotas, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo įskaityta į lėšų gavėjo (galimai Tاريو pirkėjo) mokėjimo sąskaitą ir lėšų gavėjas ją panaudojo, todėl jo mokėjimo sąskaitoje lėšų, kurias būtų galima grąžinti Pareiškėjai, tuo metu jau nebebuvo.

2021 m. lapkričio 18 d. Bankas elektroniniu paštu informavo Pareiškėją, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos atveju Kortelių asociacijos taikomos lėšų grąžinimo procedūros yra negalimos, o teisinio pagrindo kompensuoti Pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą savo lėšomis Bankas neturi.

Nesutikdama su Banko pateiktu atsakymu, Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi Pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti Bankui grąžinti jai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, tokį savo reikalavimą Bankui grįsdama tuo, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta dėl Pareiškėjos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmų, o dėl jos atšaukimo Pareiškėja į Banką kreipėsi tuomet, kai pinigines lėšas Ginčijamai mokėjimo operacijai vykdyti jos banko sąskaitoje buvo tik rezervuotos.

Pateiktame atsiliepime Bankas nurodė, kad nesutinka tenkinti Pareiškėjos reikalavimo.

Banko vertinimu, Ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, nes Pareiškėja pati ją patvirtino tik jai žinomu atpažinimo kodu ir Smart-ID PIN1 (toliau – 3D būdas), taigi, tokiais savo veiksmais davė sutikimą įvykdyti šią mokėjimo operaciją. Bankas pateikė vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, liudijančius, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta 3D būdu 2021 m. lapkričio 16 d. 19 val. 10 min. Taip pat nurodė, kad toks sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo būdas yra šalių iš anksto aptartas Bendrųjų taisyklių (*šio ginčo nagrinėjimo metu aktualia laikoma taisyklių redakcija, galiojusi nuo 2021 m. sausio 18 d. iki 2022 m. vasario 17 d.*), kurios, vadovaujantis Pareiškėjos ir Banko 2015 m. gegužės 12 d. sudarytos Kortelės sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis) 13 punktu, laikytinos sudėtine Sutarties dalimi, 2 priedo 11 skyriuje „Kaip patvirtinti mokėjimo kortele atliekamą mokėjimo operaciją?“ („<...> Jūs duodate sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: <...> pateikiate mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir, patvirtinate mokėjimo operaciją 3D būdu <...>“). Remdamasis Pareiškėjos telefonu pateikta informacija, Bankas daro išvadą, kad Pareiškėja savo Kortelės duomenis perdavė ir paskesnius tvirtinimo 3D būdu veiksmus atliko, siekdama apmokėti parduodamo daikto pristatymo (siuntimo) Tariamam pirkėjui išlaidas, tačiau neatmeta ir tos galimybės, kad šiuos veiksmus ji galėjo atlikti tikėdamasi iš Tاريو pirkėjo gauti pinigines lėšas už parduodamą daiktą.

Bankas pateikė dokumentus, patvirtinančius, kad pinigines lėšas Ginčijamai mokėjimo operacijai įvykdyti Pareiškėjos banko sąskaitoje buvo rezervuotos 2021 m. lapkričio 16 d. 19 val. 11 min., t. y. prieš 14 minučių iki Pareiškėjos kreipimosi telefonu į Banką. Bankas paaiškino, kad tais atvejais, kai mokėtojas mokėjimo kortele inicijuotą mokėjimo operaciją patvirtina 3D būdu, nepaisant to, kad su tokia kortele susietoje banko sąskaitoje pirma parodoma piniginių lėšų rezervacija, o pinigines lėšas iš banko sąskaitos faktiškai nurašomos vėliau, mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija, vadovaujantis Kortelių asociacijų nustatytais taisyklėmis, laikoma įvykdyta iš karto, kai mokėtojas patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu, todėl piniginių lėšų rezervacijos mokėtojo banko sąskaitoje atšaukimas yra nebegalimas.

Dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimo būdo, t. y. patvirtinimo 3D būdu, bei jos sumos gavėjos, t. y. Mokėjimų tarpininkės, teisinio statuso galimybės inicijuoti paskesnes Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo procedūras pagal Kortelių asociacijos nustatytas taisykles Bankas teigia taip pat neturėjęs. Bankas pateikė jo nurodytą informaciją patvirtinančius dokumentus, t. y. aktualias Kortelių asociacijos nustatytų taisyklių nuostatas, liudijančias, kad Kortelių asociacija sudaro galimybę užginčyti mokėjimo kortele inicijuotą mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad ji atlikta be mokėjimo kortelės turėtojo sutikimo, tik tada, kai tokia mokėjimo operacija nėra paties mokėtojo patvirtinta, o tuo pagrindu, kad po atlikto atsiskaitymo mokėjimo kortele prekybininkas neperdavė apmokėtos prekės ir (ar) nesuteikė paslaugos, tik tada, kai lėšų gavėjas turi prekybininko teisinį statusą ir mokėjimo kortelės turėtojui nepateikė apmokėtos prekės (paslaugos). Kaip minėta, Pareiškėjos Kortele inicijuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo pervesta Mokėjimų tarpininkei, kuri, remiantis Kortelių asociacijos nustatytais taisyklėmis, neturi prekybininko statuso, be to, Mokėjimų tarpininkė, nepaisant to, kad Pareiškėja, remiantis jos pateikta informacija, galimai nesiekė Mokėjimų tarpininkės paslaugų, šias paslaugas vis dėlto suteikė, t. y. priėmė iš Pareiškėjos gautą Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą ir ją perdavė galutiniam gavėjui. Bankas papildomai pateikė iš Kortelių asociacijos iki atliekant Ginčijamą mokėjimo operaciją gautus paaiškinimus dėl galimybės ginčyti mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas mokėjimo paslaugų teikėjams, teikiantiems analogiškas Mokėjimų tarpininkės teikiamoms paslaugas, jie irgi patvirtina Banko atsiliepime nurodytą informaciją, kad nėra galimybių užginčyti Ginčijamą mokėjimo operaciją pagal Kortelių asociacijos nustatytas taisykles.

Pagrindo kompensuoti Pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą savo lėšomis Bankas nurodė taip pat neturintis, nes laiko Ginčijamą mokėjimo operaciją autorizuota pačios Pareiškėjos, t. y. atlikta esant pačios Pareiškėjos, kaip mokėtojos, sutikimui. Banko nuomone, net jeigu Ginčijama mokėjimo operacija būtų buvusi neautorizuota, nuostoliai, atsiradę ją atlikus, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, vis tiek tektų pačiai Pareiškėjai, nes Ginčijama mokėjimo operacija atlikta dėl pačios Pareiškėjos didelio neatsargumo. Tokią savo nuomonę Bankas grindžia tuo, kad, atidarydama nepažįstamo asmens jai atsiųstą nežinomą nuorodą bei atlikdama paskesnius veiksmus (Kortelės ir kitų duomenų pateiktoje nuorodoje suvedimas, tapatybės ir Ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimas 3D būdu), Pareiškėja elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai, nesilaikydama sutartų Kortelės ir jos

duomenų naudojimo bei saugojimo reikalavimų. Banko įsitikinimu, Pareiškėja turėjo suprasti savo atliekamų veiksmų pasekmes, nes dar iki Ginčijamos mokėjimo operacijos turėjo patirties, atliekant ir Smart-ID PIN1 patvirtinant Kortele atliekamas mokėjimo operacijas, t. y. jai turėjo būti žinoma, kad, suvedant (atskleidžiant) Kortelės duomenis, lėšos iš jos banko sąskaitos, susietos su Kortele, yra nurašomos.

Įvertinęs Banko atsiliepime pateiktą informaciją, įskaitant kartu su juo pateikto Pareiškėjos ir Banko telefoninio pokalbio įrašo turinį, Lietuvos bankas papildomai kreipėsi į Pareiškėją, prašydamas pakomentuoti Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes, įskaitant nurodyti, koku tikslu Pareiškėja Tariamam pirkėjo atsiųstoje nuorojoje suvedė Kortelės duomenis, kokią informaciją matė suvedama duomenis ir po to. Lietuvos bankui pateiktuose papildomuose paaiškinimuose Pareiškėja patvirtino, kad Tariamam pirkėjo pateiktoje nuorojoje pati suvedė savo Kortelės ir kitus duomenis, tačiau paneigė Banko nurodytą aplinkybę, jog šiuos duomenis suvedė norėdama sumokėti už parduodamo daikto pristatymą (siuntimą) Tariamam pirkėjui. Pareiškėjos teigimu, šias išlaidas turėjo apmokėti Tariamam pirkėjas. Koku kitu tikslu atskleidė šiuos duomenis Tariamam pirkėjui, Pareiškėja konkrečiai neįvardijo.

Pareiškėja nurodė, kad atidarytoje nuorojoje jai buvo rodoma parduodamo daikto pristatymo ir apmokėjimo būseną, parduodamo daikto pavadinimas ir, kaip nurodo Pareiškėja, jos gautina suma, atitinkanti sutartą parduodamo daikto kainą (380 Eur). Pateiktoje nuorojoje Pareiškėja teigia mačiusi užrašus „Secure connection, Verified by Visa, MasterCard secure code“ bei bendrovės UAB „DPD Lietuva“ logotipą. Mokėjimų tarpininkės pavadinimo ir (ar) logotipo, taip pat kitų duomenų, kurie leistų suprasti, kad atsiskaitymai bus vykdomi per šią Mokėjimų tarpininkę, Pareiškėja teigė niekur nemačiusi.

Pareiškėja neneigė, kad tada, kai vedė Kortelės duomenis, buvo pati prisijungusi prie jos mobiliajame telefone įdiegtos SEB mobiliosios programėlės, nes norėjo patikrinti banko sąskaitoje esantį piniginių lėšų likutį (kam jai reikėjo šių duomenų, nenurodė). Tariamam pirkėjo pateiktoje nuorojoje suvedusi Kortelės ir kitus duomenis, Pareiškėja pati jungėsi prie SEB interneto banko iš savo kompiuterio ir būtent tada pastebėjo, kad jos banko sąskaitoje rezervuota 100 Eur suma. To, kad ji pati patvirtino savo veiksmus 3D būdu, t. y. suvedė atpažinimo kodą ir Smart-ID PIN1, Pareiškėja taip pat neiginėja, tačiau teigia, kad, atlikdama šiuos veiksmus, jokių duomenų, kurie būtų leidę suprasti, kad tvirtinama Ginčijama mokėjimo operacija, nematė.

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 (redakcija, galiojusi iki 2022 m. sausio 3 d.), 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.

Nustatyta, kad ginčas kilo dėl Banko atsisakymo grąžinti Pareiškėjai 2021 m. lapkričio 16 d. jos banko sąskaitoje Kortele inicijuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, kuri iš banko sąskaitos buvo nurašyta 2021 m. lapkričio 17 d. Pareiškėja teigia nesupratusi, kad duoda sutikimą įvykdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją, o apie tai, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir patvirtinta dėl Pareiškėjos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmų, informavo Banką iki piniginių lėšų nurašymo iš banko sąskaitos, todėl Bankas, neužkirtęs kelio Ginčijamai mokėjimo operacijai įvykti, turi grąžinti Pareiškėjai šios operacijos sumą. Bankas teigia, kad Pareiškėja sutikimą, kad Ginčijama mokėjimo operacija būtų įvykdyta, davė Pareiškėjos ir Banko sudarytoje Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis, t. y. panaudodama (suvedama) savo asmens duomenis, Kortelės duomenis ir patvirtindama savo tapatybę atpažinimo kodu bei Smart-ID PIN1, todėl nuostoliai, atsiradę dėl atliktos Ginčijamos mokėjimo operacijos, tenka pačiai Pareiškėjai, o ne Bankui.

Kaip matyti, šalių ginčas yra kilęs iš mokėjimo paslaugų teikimo santykių. 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 Mokėjimų įstatymas.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti Pareiškėjos ir Banko ginčą, būtina nustatyti šias pagrindines aplinkybes: 1) ar Ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, t. y. ar šiai operacijai atlikti buvo gautas Pareiškėjos sutikimas, 2) ar Bankas turėjo (turi) pareigą

kompensuoti Pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą savo lėšomis, 3) ar Bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimą pagal Kortelių asociacijos nustatytas mokėjimo operacijų atšaukimo procedūras.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo

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). 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.

Banko teigimu, Pareiškėjos sutikimas vykdyti Kortele inicijuotą Ginčijamą mokėjimo operaciją buvo duotas vienu iš Sutartyje nurodytų būdų, t. y. Pareiškėjai pačiai pateikiant Kortelės, įskaitant jos CVC kodą, ir kitus savo asmens duomenis bei patvirtinant Ginčijamą mokėjimo operaciją, suvedant atpažinimo kodą ir Smart-ID PIN1 (3D būdu).

Įvertinus Pareiškėjos ir Banko sudarytos Sutarties sąlygas, nustatyta, kad Bankas ir Pareiškėja Sutartyje yra sutarę dėl prieš tai nurodyto Pareiškėjos, kaip mokėtojos, sutikimo įvykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo būdo, t. y., kaip ir nurodyta Banko atsiliepime, Bendrųjų taisyklių (*šio ginčo nagrinėjimo metu aktualia laikoma taisyklių redakcija, galiojusi nuo 2021 m. sausio 18 d. iki 2022 m. vasario 17 d.*), kurios laikytinos sudėtine Pareiškėjos ir Banko sudarytos Sutarties dalimi, 2 priedo 11 skyriuje „Kaip patvirtinti mokėjimo kortele atliekamą mokėjimo operaciją?“ yra nustatyta, kad „<...> Jūs duodate sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: <...> pateikiate mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir, patvirtinate mokėjimo operaciją 3D būdu <...>“ Bankas taip pat pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, patvirtinančius, kad Ginčijamai mokėjimo operacijai įvykdyti buvo gautas prieš tai nurodytas Sutarties sąlygas atitinkantis sutikimas (2021 m. lapkričio 16 d. 19 val. 10 min. Banko vidaus sistemose užfiksuoti Ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimo 3D būdu duomenys). Atsižvelgiant į tai, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Pareiškėja pati atliko minėtus tvirtinimo veiksmus (Pareiškėja tai pripažįsta), Banko vidaus sistemose užfiksuoti duomenys, įrodantys, kad buvo atlikti tvirtinimo veiksmai, detaliau nebuvo vertinami.

Nors Pareiškėja neginčija, kad pati atliko Sutartyje nustatytus veiksmus, kurie įprastomis sąlygomis galėtų būti laikomi Pareiškėjos, kaip mokėtojos, sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimu, o Bankas pateikė rašytinius įrodymus, patvirtinančius, kad tokie veiksmai buvo atlikti, Lietuvos banko vertinimu, to nepakanka, kad nagrinėjamo ginčo byloje būtų galima vienareikšmiškai teigti, jog Ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta esant Pareiškėjos sutikimui ją vykdyti, kaip toks sutikimas suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalimi, mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėjimo priemonės (nagrinėjamo ginčo atveju – Kortelės) naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją. Remiantis Pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, veiksmus, kurie užfiksuoti Banko vidaus sistemose, ji atliko suklaidinta Tariamo pirkėjo ir nesuprasdama, kad tokiais veiksmais duoda sutikimą atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją. Įrodymų, kurie paneigtų Pareiškėjos nurodytas Ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir (ar) atlikimo aplinkybes ir (ar) įrodytų, kad Pareiškėja siekė, kad Ginčijama mokėjimo operacija būtų atlikta, Bankas nepateikė. Netgi priešingai, to, kad Kortelės ir kiti Pareiškėjos duomenys iš jos buvo išvilioti ir vėliau panaudoti Ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti ir patvirtinti apgaulės būdu (dėl Tariamo pirkėjo Pareiškėjos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmų), Bankas savo atsiliepime net neginčija. Banko veiksmai, kuriuos jis atliko po to, kai Pareiškėjos buvo informuotas apie Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, taip pat liudija tai, kad Bankas pripažįsta, jog Ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta dėl Tariamo pirkėjo Pareiškėjos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmų, ir įtarimų, jog Pareiškėja galėjo pateikti tikrovės neatitinkančią informaciją, neturėjo. Pabrėžtina, kad telefoninio pokalbio su Pareiškėja metu pats Bankas, siekdamas apsaugoti Pareiškėją nuo neteisėto Pareiškėjos Kortelės ir (ar) SEB banko interneto paskyros duomenų panaudojimo ir tokio panaudojimo neigiamų pasekmių, rekomendavo Pareiškėjai iš karto užblokuoti jos Kortelę ir SEB interneto banko paskyrą. Tiek telefoninio pokalbio su Pareiškėja metu, tiek 2021 m. lapkričio 18 d. Pareiškėjai siųstame

elektroniniame laiške Bankas, be kita ko, siūlė Pareiškėjai dėl Tariamo pirkėjo veiksmų kreiptis į teisėsaugos institucijas. Tai, kad be Pareiškėjos žinios jos Kortelės duomenis buvo bandoma panaudoti neteisėtiems tikslams (piniginėms lėšoms, esančioms Pareiškėjos banko sąskaitoje, pasisavinti), įrodo ir tai, kad Banko vidaus sistemose buvo užfiksuoti ir kiti bandymai Pareiškėjos banko sąskaitoje inicijuoti panašias į Ginčijamą mokėjimo operaciją operacijas, apie juos Pareiškėja sužinojo iš paties Banko. Banko pateiktais duomenimis, minėti bandymai buvo nesėkmingi, nes Pareiškėjos banko sąskaitoje tuo metu buvęs piniginių lėšų likutis buvo nepakankamas joms atlikti.

Atkreiptinas dėmesys, kad nei kreipimesi, nei papildomai Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose Pareiškėja taip ir neįvardijo, kodėl manė, kad Tariamo pirkėjo pateiktoje nuoroje suveda Kortelės ir kitus savo duomenis, o vėliau atlieka paskesnius tvirtinimo 3D būdu veiksmus (suvedant atpažinimo kodą ir Smart-ID PIN1). Bankas savo atsiliepime teigė, kad Pareiškėja perdavė Kortelės ir kitus savo duomenis Tariamam pirkėjui, nes norėjo apmokėti parduodamo daikto pristatymo (siuntimo) Tariamam pirkėjui išlaidas, tačiau galimybės, kad Pareiškėja šiuos duomenis galėjo atskleisti norėdama iš Tariamo pirkėjo gauti sutartą sumą už parduodama daiktą, taip pat neatmetė. Nors iš Banko ir Pareiškėjos telefoninio pokalbio metu pareiškėjos Bankui pateiktos informacijos, Lietuvos banko nuomone, gali susidaryti įspūdis, kad Pareiškėja galimai norėjo apmokėti parduodamo daikto pristatymo (siuntimo) Tariamam pirkėjui išlaidas ir būtent dėl to perdavė Kortelės ir kitus savo duomenis, reikia pripažinti, kad šio telefoninio pokalbio metu Pareiškėja to aiškiai pati nebuvo įvardijusi. Taigi, teigti, kad Pareiškėja turėjo būtent tokį tikslą, Lietuvos banko vertinimu, nebūtų galima. Remiantis kita Pareiškėjos Bankui ir Lietuvos bankui pateikta informacija, darytina prielaida, kad veiksmus, lėmusius tai, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir įvykdyta, ji atliko, manydama, kad šie veiksmai būtini, kad iš Tariamo pirkėjo būtų gautos piniginės lėšos už parduodamą daiktą, taigi, pareiškėja neketino pati atlikti Ginčijamos mokėjimo operacijos. Net jeigu paaiškėtų, kad Pareiškėja, nors tai ir paneigė, Kortelės ir kitus duomenis Tariamam pirkėjui atskleidė, ketindama apmokėti parduodamo daikto pristatymo (siuntimo) išlaidas, tai, Lietuvos banko nuomone, nepaneigtų fakto, kad nagrinėjamu atveju Pareiškėja nesiekė atlikti Ginčijamos mokėjimo operacijos tokia apimtimi, kokia ji buvo atlikta.

Aplinkybė, kad, vadovaujantis Kortelių asociacijos nustatytais taisyklėmis, Bankas neturėjo galimybės inicijuoti piniginių lėšų rezervacijos ir (ar) Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo procedūrų, nepaneigia Pareiškėjos nurodytų aplinkybių dėl jos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmų, t. y. kad Kortelės ir kiti Pareiškėjos duomenys iš jos buvo išvilioti apgaulės būdu, o Sutartyje nurodytus sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo veiksmus ji atliko suklaidinta Tariamo pirkėjo ir nesuprasdama, kad tokiais savo veiksmais patvirtina Ginčijamą mokėjimo operaciją. To neginčija ir pats Bankas.

Įvertinęs Ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir atlikimo aplinkybes bei ginčo šalių veiksmus, atliktus po to, kai joms tapo žinoma, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir atlikta dėl trečiojo asmens (Tariamo pirkėjo) neteisėtų veiksmų, pagrindo teigti, kad Ginčijama mokėjimo operacija galėtų būti laikoma autorizuota, t. y. atlikta esant Pareiškėjos sutikimui, kad ši konkreti mokėjimo operacija būtų įvykdyta (kaip toks sutikimas suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), Lietuvos bankas nenustatė, todėl daro išvadą, kad Ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir Pareiškėjos teisės į Ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, nesant Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 ir 3 dalyje nustatytų aplinkybių, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui visą neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo arba neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis). Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas (iki 50 Eur) netaikomas ir mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių to paties įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su

mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis). Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, pareigą naudotis šia mokėjimo priemone 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, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalimi, pareiga įrodyti mokėtojo sukčiavimą arba didelį neatsargumą tenka mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui.

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tada, kai įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Šalių ginčo dėl to, kad nagrinėjamu atveju Pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant Pareiškėjos galimą sukčiavimą, nėra, todėl šios aplinkybės atskirai nebuvo vertintos. Siekiant įvertinti, kam (Pareiškėjai ar Bankui) šiuo konkrečiu atveju tenka dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos, kurią Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į jos atlikimo aplinkybes, laiko neautorizuota, atsiradę nuostoliai, būtina įvertinti, ar Pareiškėjos veiksniuose galėjo būti didelio neatsargumo požymių.

Galimu Pareiškėjos dideliu neatsargumu, nors ir laiko Ginčijamą mokėjimo operaciją autorizuota, remiasi ir pats Bankas. Banko vertinimu, inicijuodama ir tvirtindama Ginčijamą mokėjimo operaciją, Pareiškėja elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai, naudojosi Kortele ne pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, todėl pažeidė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas jai tenkančias pareigas. Banko teigimu, Pareiškėja turėjo pakankamai patirties atliekant ir tvirtinant Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas, t. y. Ginčijama mokėjimo operacija nebuvo pirmoji, kurią Pareiškėja buvo atlikusi ir tvirtinusi tokiu būdu (pvz., Kortele atsiskaito už AB „Spotify“ ir kitų paslaugų teikėjų jai teikiamas paslaugas), todėl jai turėjo būti žinoma, kokias pasekmes sukelia Kortelės duomenų perdavimas trečiosioms šalims bei tvirtinant operaciją suvedamas atpažinimo kodas ir Smart-ID PIN1, t. y. jai turėjo būti suprantama, kad minėti veiksmai lemia piniginių lėšų nurašymą iš banko sąskaitos, su kuria susieta Kortele, o ne piniginių lėšų gavimą į ją. Atsižvelgdamas į tai, kad Pareiškėjos ir Tariamo pirkėjo bendravimas nebuvo momentinis (truko tam tikrą laiką), Bankas mano, kad Pareiškėja turėjo pakankamai laiko susiklosčiusiai padėčiai įvertinti ir suprasti, kad jos atžvilgiu bandoma atlikti sukčiavimo veiksmus. Jai turėjo kelti įtarimų tai, kad, nors ji pati yra daikto pardavėja ir piniginių lėšų gavėja, jos vis dėlto prašoma atskleisti Kortelės duomenis ir duoti patvirtinimus, kurie įprastai duodami norint atsiskaityti Kortele.

Atsiliepime Bankas teigė neturintis galimybės pateikti įrodymų, patvirtinančių, ką tiksliai Pareiškėja matė ekrane, suvedama Kortelės duomenis, atpažinimo kodą ir (ar) atlikdama tvirtinimo Smart-ID PIN1 veiksmus, tačiau, atsižvelgdamas į tai, kokia informacija yra įprastai rodoma kitiems Banko klientams, kai mokėjimo operacijai inicijuoti naudojama mokėjimo kortelė ir taikomas saugesnis autentiškumo patvirtinimo būdas (3D būdas), mano, kad po to, kai Pareiškėja Tariamo pirkėjo atsiųstoje nuorodoje suvedė Kortelės duomenis, jai ekrane turėjo būti rodomas „Saugių atsiskaitymų kortele internetu puslapis“, kuriame mokėjimo kortele atsiskaitančio kliento prašoma identifikuotis, nurodant jungimuisi prie SEB interneto banko paskyros naudojamą atpažinimo priemonę (pvz., Smart-ID programėlę), atpažinimo kodą ir atitinkamai patvirtinant šiuos veiksmus nurodytos atpažinimo priemonės PIN kodu ar kitu slaptažodžiu (pvz., Smart-ID PIN1). Banko teigimu, tvirtindama Ginčijamą mokėjimo operaciją Smart-ID PIN1, Pareiškėja turėjo (galėjo) matyti Banko jai siųstą pranešimą su užrašu „PIRKINYS KORTELE 100.00 EUR TRANSFERGO“. Remiantis Banko vidaus sistemų išrašo duomenimis, šis pranešimas Pareiškėjai buvo teiktas (parodytas) 2021 m. lapkričio 16 d. 19:10 val. Šis laikas sutampa su Banko vidaus sistemose užfiksuotu Ginčijamos mokėjimo operacijos tvirtinimo 3D būdu laikotarpiu.

Kadangi Pareiškėja matytų ekrano vaizdų kopijų ir (ar) kitų detalesnių paaiškinimų dėl suvedant jos Kortelės ir kitus duomenis ir (ar) atliekant tvirtinimo 3D būdu veiksmus matytos informacijos Lietuvos bankui nepateikė (negalėjo pateikti), galimybės nustatyti ir įvertinti, ką tiksliai Pareiškėja matė (galėjo matyti) Tariamo pirkėjo pateiktoje nuorodoje ir (ar) suveddama Kortelės ir kitus savo duomenis, atpažinimo kodą bei Smart-ID PIN1, šioje ginčo byloje nėra.

Nepaisant to, pagrindo abejoti Banko pateiktais įrodymais, liudijančiais, kad, Pareiškėjai atliekant tvirtinimo 3D būdu veiksmus, jai, nors ji pati tai ir neigia, buvo rodomas pranešimas su užrašu „*PIRKINYS KORTELE 100.00 EUR TRANSFERGO*“ (remiantis Banko pateiktais vidaus sistemų duomenimis, jis buvo pateiktas Pareiškėjai 2021 m. lapkričio 16 d. 19 val. 10 min.), Lietuvos bankas nenustatė. Kaip minėta pirmiau, Pareiškėja patvirtino Lietuvos bankui, kad aktualiu laikotarpiu pati jungėsi prie SEB mobiliosios programėlės bei SEB interneto banko, pati suvedė atpažinimo kodą ir atliko patvirtinimo Smart-ID PIN1 veiksmus. Įsilaužimo į Pareiškėjos paskyras SEB mobiliojoje programėlėje, SEB interneto banke ar Smart-ID programėlėje ir (ar) tokių paskyrų neteisėto užvaldymo ar pasisavinimo faktų ginčo byloje nenustatyta. Mobilusis telefonas ir kompiuteris, iš kurių Pareiškėja jungėsi prie minėtų savo paskyrų, Tariamą pirkėjo pateiktų nuorodų ir (ar) atliko tvirtinimo 3D būdu veiksmus, visą laiką buvo Pareiškėjos žinioje. Techninių trikdžių, dėl kurių banko vidaus sistemoje fiksuojamas pranešimas Pareiškėjai galėjo būti neišsiųstas, Banko vidaus sistemose taip pat nebuvo užfiksuota. Remiantis minėtomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad Pareiškėja Banko nurodytą pranešimą su užrašu „*PIRKINYS KORTELE 100.00 EUR TRANSFERGO*“ vis dėlto buvo gavusi.

Didelio neatsargumo sąvoka plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas).“

Atkreiptinas dėmesys, kad nei Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, kurioje nustatyta mokėtojo atsakomybė už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, nei kitose Mokėjimų įstatymo nuostatose nėra nurodytų didelio neatsargumo vertinimo kriterijų. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis nukreipia į Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo priemonės turėtoji nustatytus įsipareigojimus, manytina, kad Mokėjimų įstatymo kontekste didelis neatsargumas turėtų būti sietinas su itin neatsakingu ir neapdairiu išduotos mokėjimo priemonės bei jos duomenų naudojimu, įskaitant būtinųjų veiksmų šiai priemonei ir jos duomenims apsaugoti nesiekimą.

Lietuvos banko nuomone, mokėtojo didelis neatsargumas turėtų būti objektyviai aiškus, t. y. pasireikšti esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu, asmens galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei veiksmų išvengti tokių pasekmių nesiekimu. 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.

Kaip matyti iš pirmiau aptartų Pareiškėjos ir Banko sudarytos Sutarties nuostatų, apibrėžiančių sutikimo vykdyti mokėjimo kortelėmis atliekamas mokėjimo operacijas davimo būdus (Bendrųjų taisyklių, kurios laikomos neatskiriama Sutarties dalimi, 2 priedo 11 skyrius „Kaip patvirtinti mokėjimo kortele atliekamą mokėjimo operaciją?“), jose yra pakankamai aiškiai nustatyta, kad mokėjimo kortelės duomenų pateikimas trečiosioms šalims ir tuo tikslu atliekami tvirtinimai 3D būdu (nagrinėjamu atveju atpažinimo kodo suvedimas ir patvirtinimas Smart-ID PIN1) reiškia mokėtojo sutikimą (kartu ir nurodymą) Bankui įvykdyti mokėjimo kortele inicijuojamą mokėjimo operaciją. Minėtų taisyklių 2 priedo 11 skyriuje, be kita ko, nurodyta, kad „*Prieš duodami sutikimą, atidžiai patikrinkite mokėjimo operacijos informaciją. Parašas, įvestas PIN kodas, bekontaktės mokėjimo kortelės ar mobiliojo įrenginio prilietimas prie elektroninio mokėjimo kortelių skaitytuvo arba kitas, pirmiau išvardintas veiksmas, rodo, kad sutinkate atlikti mokėjimo operaciją.*“ Cituojamos nuostatos kontekste „kitas, pirmiau išvardintas veiksmas“ reiškia tame pačiame skyriuje išvardytus sutikimo mokėti mokėjimo kortele būdus, tarp kurių nurodytas ir tas būdas, kuriuo dėl Tariamą pirkėjo neteisėtų veiksmų, Pareiškėjai to nesuprantant, buvo patvirtinta Ginčijama mokėjimo operacija („<...> *Pateikiate mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir, patvirtinate mokėjimo operaciją 3D būdu <...>*“). Analizuojamame Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriuje „Kaip patvirtinti mokėjimo kortele atliekamą mokėjimo operaciją?“ taip pat nurodyta, kad „*Jei norite saugiai atsiskaityti elektroninėse parduotuvėse mokėjimo kortele jums reikės naudoti 3D būdą*“, taip pat „*Mokėjimo kortele galite atsiskaityti už prekes ir paslaugas prekybos ir / ar paslaugų vietose bei kitose aptarnavimo vietose, kuriose yra techninės galimybės atlikti tokias operacijas, internetu ar atlikti grynųjų pinigų operacijas naudodamiesi bankomatais.*“ Bendrųjų taisyklių 2 priedo 8 skyriuje „Atsiskaitymo internetu aktyvinimas“ nurodyta: „*Atsiskaityti mokėjimo kortele internetu nepavyks, jei nepasirinkta atsiskaitymo internete parinktis. Jeigu*

norite mokėjimo kortele atsiskaityti internetu ar šios galimybės atsisakyti, tai galite padaryti šiais būdais: - Interneto banke; - SEB mobiliojoje programėlėje. Nesvarbu, koku būdu aktyvinsite atsiskaitymą internete mokėjimo kortele, šiuos nustatymus galėsite keisti bet kuriuo nurodytu būdu."

Pacituotų Bendrųjų taisyklių nuostatų turinys, Lietuvos banko nuomone, yra pakankamai aiškus ir nedviprasmiškas, leidžiantis suprasti, kad mokėjimo kortelės ir jos duomenų naudojimas (pateikimas) elektroninėje erdvėje yra sietinas su piniginių lėšų nurašymu iš banko sąskaitų, su kuriomis susietos naudojamos mokėjimo kortelės, ir jų pervedimu.

Atkreiptinas dėmesys, kad aktuali informacija apie elektroninėje erdvėje vykdomus atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis skelbiama ir Banko interneto svetainėje adresu <https://www.seb.lt/privatiems/mokejimo-korteles/kaip-saugiai-internetu-atsiskaityti-mokejimo-kortele>. Viešai prieinamoje informacijoje nurodyta, kad „<...> prieš atsiskaitant „MasterCard Identity Check“ ir „Visa Secure“ ženklų pažymėtose elektroninėse parduotuvėse už prekes ar paslaugas, automatiškai atidaromas interneto banko puslapis, kur prašoma įvesti savo atpažinimo kodą ir pasirinkti savo naudojamą prisijungimo priemonę – programėlę „Smart-ID“, slaptažodžių generatorių, mobilųjį parašą arba SEB programėlę. <...> Jums įvedus savo interneto banko prisijungimo duomenis, mes per kelias sekundes patikrinsime Jūsų tapatybę ir, įsitikinę, kad esate tikrasis šios kortelės turėtojas, patvirtinsime, kad kortele atsiskaityti galima. Įvedus neteisingus interneto banko prisijungimo duomenis, mokėti kortele neleidžiama ir pinigai iš sąskaitos nenurašomi. <...> Sėkmingai įvedus savo prisijungimo prie interneto banko duomenis, mokėjimo nurodymas patvirtinimas.“ Remiantis Pareiškėjos pateiktais paaiškinimais, atskleidama Kortelės duomenis ji savo ekrane matė užrašus „Secure connection, Verified by Visa, MasterCard secure code“. Pareiškėjos nurodyti jos matyti užrašai bei nustatyti Pareiškėjos atliktų veiksmų seka leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad Tariamo pirkėjo jai pateiktoje nuorodoje Pareiškėjos buvo prašoma atlikti, o ji atitinkamai atliko prieš tai minėtoje Banko interneto svetainėje skelbiamoje informacijoje nurodytus veiksmus, kurie atliekami mokėjimo kortelės turėtojui norint pačiam atlikti atsiskaitymą mokėjimo kortele.

Nustatyta, kad iki atlikdama Ginčijamą mokėjimo operaciją Kortelės paslaugomis Pareiškėja naudojo apie šešerius metus, o Smart-ID programėle – apie trejus metus. Banko pateiktais duomenimis, Pareiškėja turėjo patirties, tvirtinant Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas Smart-ID PIN1 (pvz., 3D būdu tvirtino Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas 2021 m. birželio 13 d., balandžio 16 d. ir 23 d., kovo 30 d.). Taigi, Pareiškėjos turima naudojimosi mokėjimo paslaugomis, įskaitant Kortelės ir banko sąskaitos paslaugas, patirtis leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad Pareiškėja turėjo suprasti (žinoti), kad tam, kad gautų į savo banko sąskaitą pinigines lėšas iš kitų asmenų, nereikia šiems asmenims atskleisti Kortelės CVC kodo, atpažinimo kodo ir (arba) papildomai tvirtinti kito asmens (nagrinėjamu atveju – Tariamo pirkėjo) atliekamos lėšų pervedimo operacijos. Kadangi kortelės duomenų pateikimas trečiajai šaliai yra skirtas lėšų nurašymo iš sąskaitos operacijai inicijuoti, o ne lėšoms į sąskaitą įskaityti, Tariamo pirkėjo prašomi atlikti veiksmai (atskleisti Kortelės ir kitus savo duomenis, patvirtinti Tariamo pirkėjo ketinamą atlikti lėšų pervedimo Pareiškėjai operaciją), kurie ne tik neatitiko Pareiškėjos turimos Kortelės ir kitų duomenų naudojimo santykiuose su trečiaisiais asmenimis patirties, bet ir įprastos atsiskaitymų mokėjimo kortelėmis praktikos, Lietuvos banko vertinimu, turėjo kelti Pareiškėjai pagrįstą įtarimų. Jei, kaip teigia pati Pareiškėja, ji neketino Kortele apmokėti parduodamo daikto pristatymo (siuntimo) Tariamam pirkėjui išlaidų ir (ar) atlikti kitos lėšų pervedimo iš savo banko sąskaitos operacijos, prašymas atlikti veiksmus, kuriuos Pareiškėja iki tol įprastai atlikdavo tik tada, kai pati vykdydavo atsiskaitymus šia Kortele, Tariamo pirkėjo prašymai ir jų motyvai turėjo kelti Pareiškėjai dar didesnių įtarimų. Net jeigu Pareiškėja, suklaidinta Tariamo pirkėjo, manė, kad žinutę su nuoroda jai atsiuntė ne Tariamas pirkėjas, o UAB „DPD Lietuva“, prašomų pateikti duomenų apimtis ir įvardyti jų pateikimo tikslai atsiskaitymų Kortele patirties turinčiai Pareiškėjai, Lietuvos banko nuomone, vis tiek turėjo kelti abejonių ir (ar) įtarimų (pvz., kodėl bendrovė, kurios paslaugų Pareiškėja pati neužsakė, siunčia jai žinutę ir prašo nurodyti ne tik savo kontaktinius duomenis, kurių įprastai pakanka siuntiniui paimti ir (ar) pristatyti, kodėl bendrovė prašo ne Tariamo pirkėjo duomenų, jei būtent jis užsako šios bendrovės paslaugas ir turi pareigą už jas atsiskaityti, ir pan.).

Remiantis Pareiškėjos Bankui telefonu pateikta informacija, Tariamo pirkėjo, t. y. jai nepažįstamo asmens, pateiktą informaciją Pareiškėja nusprendė patikrinti viešojoje erdvėje tik po to, kai gautoje nuorodoje suvedė Kortelės duomenis ir atliko tvirtinimo 3D būdu veiksmus. Minėto pokalbio metu Pareiškėja teigė iš viešai prieinamos informacijos supratusi, kad jos atžvilgiu buvo atlikti sukčiavimo veiksmai. Šios Pareiškėjos nurodytos aplinkybės leidžia daryti

išvada, kad, jei bendraudama su Tariamų pirkėju Pareiškėja būtų buvusi apdairesnė ir nepagrįstai nepasitikėjusi jai nepažįstamu asmeniu, kritiškai vertinusi jo pateikiamą informaciją bei prašomus atlikti veiksmus, taip pat laiku reagavusi į aplinkybes, kurios, objektyviai vertinant, turėjo jai kelti pagrįstų įtarimų (pvz., kodėl jos prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai atliekami norint atlikti atsiskaitymą Kortelevi), o Tariamų pirkėjo pateiktą informaciją būtų nusprendusi patikrinti viešojoje erdvėje dar iki perduodant Kortelės duomenis ir iki patvirtinant mokėjimo operaciją 3D būdu, Ginčijamos mokėjimo operacijos galimai būtų išvengta.

Atkreiptinas dėmesys, kad viešojoje erdvėje yra gana daug informacijos apie pasitaikančius sukčiavimo atvejus. Tokia informacija siekiama skatinti mokėjimo paslaugų vartotojų atsargumą ir budrumą, laiku pastebėti neteisėtą mokėjimo kortelių ir (ar) kitų mokėjimo priemonių bei jų duomenų panaudojimą ir nuo to apsisaugoti (pvz., www.15min.lt 2021 m. sausio 25 d. paskelbtas straipsnis „Skelbiu.lt įspėja: į pardavėjus nusitaikė virtualūs sukčiai – demaskuoti 3 konkretūs signalai“). Tokia informacija savo interneto svetainėje www.seb.lt nuolat aktyviai dalijasi ir pats Bankas (pvz., 2021 m. spalio 21 d. „SEB įspėja: suaktyvėjo melagingas SMS žinutes platinantys sukčiai“, 2021 m. spalio 19 d. pranešimas „SEB bankas: sparčiausiai daugėja telefoninio sukčiavimo atvejų“, 2021 m. rugpjūčio 20 d. pranešimas „Gąsdinimas ir grasinimas baudomis – vienas iš pokalbio scenarijų, kuriais vadovaujasi telefoniniai sukčiai“, 2021 m. rugpjūčio 13 d. pranešimas „Svarbios informacijos išgavimas – vienas iš pokalbio scenarijų, kuriais vadovaujasi telefoniniai sukčiai“, 2021 m. rugpjūčio 6 d. pranešimas „Neva atliekamas mokėjimas – vienas iš pokalbio scenarijų, kuriais vadovaujasi telefoniniai sukčiai“ ir kt.). Net ir minėta UAB „DPD Lietuva“, kurios vardu prisidengė Tariamų pirkėjas, savo interneto svetainėje adresu <https://www.dpd.com/lt/lt/2021/01/18/pastebeti-sukciavimo-atvejai-bukite-atsargus/> 2021 m. sausio 18 d. yra paskelbusi viešai prieinamą pranešimą „Pastebėti sukčiavimo atvejai, susiję su skelbimų portalais – Būkite atsargūs!“, kuriame kaip tik aptarti sukčiavimo atvejai, kai bandoma išvilioni asmenų, parduodančių prekes skelbimų portaluose, mokėjimo kortelių duomenis, rekomenduojama neatidaryti įtartinų nuorodų ir pabrėžiama, kad „esiunta.dpd.lt nesurenkami mokėjimai už privačių asmenų parduodamas prekes“.

Pareiškėjos atžvilgiu atlikti Tariamų pirkėjo neteisėti veiksmai, bandant išvilioni Pareiškėjos Kortelės duomenis ir jų pagrindu pasisavinti Pareiškėjos banko sąskaitoje esančias pinigines lėšas, nebuvo paremti naujomis ir (ar) sudėtingomis sukčiavimo schemomis. Tai, kad Tariamam pirkėjui pavyko išvilioni Pareiškėjos Kortelės duomenis ir juos panaudoti Ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti, Lietuvos banko nuomone, lėmė nepagrįstas Pareiškėjos patiklumas ir jos didelis neatsargumas, kai panašiose situacijose, bendraujant su nepažįstamais asmenimis, ypač kai jie, neturėdami tam objektyvaus ir pakankamo pagrindo, prašo atskleisti duomenis, suteikiančius prieigą prie banko sąskaitoje laikomų piniginių lėšų.

Aplinkybė, kad atliekant tvirtinimo 3D būdu veiksmus Pareiškėjai buvo rodomas pranešimas su užrašu „PIRKINYS KORTELE 100.00 EUR TRANSFERGO“, tačiau Pareiškėja į jį galimai nekreipė dėmesio, Lietuvos banko vertinimu, tik įrodo Pareiškėjos didelį aplaidumą, taip pat neatsakingą Pareiškėjos požiūrį į jai teikiamą informaciją, kuri būtų galėjusi sustabdyti Pareiškėją nuo paskesnių veiksmų, lėmusių tai, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta.

Pirmiau aptartos aplinkybės leidžia teigti, kad Pareiškėjos veiksmai, kuriais ji, gavusi iš nepažįstamo asmens nuorodą, joje, neturėdama tikslo panaudoti Kortelę lėšų pervedimo iš savo banko sąskaitos operacijai atlikti, suveda savo Kortelės ir kitus duomenis, šiuos savo veiksmus papildomai patvirtina tik jai žinomu atpažinties kodu ir Smart-ID PIN1, besąlygiškai pasitiki Tariamų pirkėjo pateikta informacija, nors Tariamų pirkėjo prašomi atlikti veiksmai akivaizdžiai neatitinka įprastos Kortelės ir jos duomenų naudojimo praktikos bei Banko ir Pareiškėjos sudarytos Sutarties sąlygų, neatkreipusi dėmesio ir (ar) tinkamai nesusipažinusi su jai Banko teiktu pranešimu „PIRKINYS KORTELE 100.00 EUR TRANSFERGO“, Lietuvos banko nuomone, vertintini kaip Pareiškėjos didelis neatsargumas, kuris lėmė tai, kad buvo atlikta neautorizuota mokėjimo operacija, t. y. Ginčijama mokėjimo operacija. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, konstatuotina, kad visi dėl atliktos Ginčijamos mokėjimo operacijos Pareiškėjos patirti nuostoliai turėtų tekti Pareiškėjai.

Nustačius Pareiškėjos didelį neatsargumą, Bankui nekyla Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, todėl Bankas neprivalo savo lėšomis grąžinti (kompensuoti) Pareiškėjai neautorizuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

Dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo procedūrų pagal Kortelių asociacijos nustatytas taisykles inicijavimo

Pareiškėja teigia, kad Bankas nedėjo būtinų pastangų, kad Ginčijama mokėjimo operacija būtų atšaukta, nes į Banką dėl jos atšaukimo Pareiškėja kreipėsi dar tada, kai piniginės lėšos Pareiškėjos banko sąskaitoje buvo tik rezervuotos.

Bankas teigia, kad dėl mokėjimo kortelėmis grindžiamų mokėjimo operacijų vykdymo specifikos, vadovaudamasis Kortelių asociacijos nustatytais taisyklėmis, negalėjo atšaukti Pareiškėjos banko sąskaitoje Kortele inicijuotos piniginių lėšų rezervacijos. Bankas paaiškino, kad, mokėtojui patvirtinus mokėjimo kortele inicijuotą mokėjimo operaciją, tokia mokėjimo operacija laikoma iš karto įvykdyta, nepaisant to, kad piniginės lėšos, atitinkančios tokios mokėjimo operacijos sumą, yra nurašomos vėliau. Tokios mokėjimo kortele inicijuotų mokėjimo operacijų vykdymo sąlygos yra įtvirtintos ir Bendrųjų Taisyklių, kurios laikomos neatskiriama Pareiškėjos ir Banko sudarytos Sutarties dalimi, 2 priedo 13 skyriuje „Kaip atsiskaitoma ir kaip atliekamos operacijos mokėjimo kortele?“. Remdamasis minėto skyriaus nuostatomis, Bankas gali atšaukti su mokėjimo kortele susietoje banko sąskaitoje atliktą piniginių lėšų rezervaciją tik tuo atveju, jei per 15 kalendorinių dienų nuo tokio lėšų rezervavimo datos negaunamas lėšų gavėjo patvirtinimas apie atsiskaitymą mokėjimo kortele. Vadinasi, tokia lėšų rezervacija gali būti panaikinta (atšaukta) tik tada, jei gaunamas lėšų gavėjo sutikimas dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo arba lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nustatytais terminais nepateikia patvirtinimo apie atsiskaitymą mokėjimo kortele. Minėtos piniginių lėšų rezervacijos panaikinimo aplinkybės nagrinėjamo ginčo byloje nebuvo nustatytos. Priešingai, Banko pateikti įrodymai liudija, kad lėšų gavėja (Mokėjimų tarpininkė) pateikė Bankui patvirtinimą apie atsiskaitymą mokėjimo kortele, kurio pagrindu rezervuotos lėšos iš Pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytos 2021 m. lapkričio 17 d. Kaip ir minėta pirmiau, Bankui kreipusis į Mokėjimų tarpininkę dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo, Mokėjimų tarpininkė informavo, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos suma jau yra perduota galutiniam gavėjui ir galimybės gražinti šią sumą Pareiškėjai nebėra.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 ir 4 dalimis, kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo arba per gavėją (kaip buvo inicijuota ir Ginčijama mokėjimo operacija), mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, nebent mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas susitaria kitaip ir yra gautas gavėjo sutikimas. Aplinkybė, kad Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į individualias Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes, pripažįsta Ginčijamą mokėjimo operaciją neautorizuota, nepaneigia fakto, kad Pareiškėja, perduodama Kortelės duomenis ir atlikdama tvirtinimo 3D būdu veiksmus, sudarė prielaidas Ginčijamos mokėjimo operacijos vykdyme dalyvaujantiems mokėjimo paslaugų teikėjams (Bankui ir Mokėjimų tarpininkei) pagrįstai tikėtis, kad Ginčijama mokėjimo operacija yra vykdoma esant Pareiškėjos sutikimui. Tai, kad vėliau paaiškėjo, jog Pareiškėjos sutikimas buvo gautas apgaulės būdu, savaime nesuteikia Ginčijamos mokėjimo operacijos vykdyme dalyvaujantiems mokėjimo paslaugų teikėjams teisės nukrypti nuo prieš tai minėtų Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 ir 4 dalies nuostatų (pvz., nesant lėšų gavėjo sutikimo nurašyti iš jo mokėjimo sąskaitos pinigines lėšas ir jas gražinti mokėtojui). Mokėjimų tarpininkės Bankui pateikta informacija, kad nėra galimybės gražinti Pareiškėjai Ginčijamos mokėjimo operacijos sumos, Lietuvos banko nuomone, laikytina lėšų gavėjo atsisakymu duoti sutikimą gražinti tokią sumą, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje.

Kortelių asociacija nustato mokėjimo kortelių turėtojams papildomas galimybes užginčyti tas mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas (tiek autorizuotas, tiek neautorizuotas), kurių nei Mokėjimų įstatymas, nei kiti finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nereguliuoja. Kokiais atvejais ir (ar) kokiomis sąlygomis mokėjimo kortelių turėtojai gali pasinaudoti šiomis galimybėmis, taip pat nustato pati Kortelių asociacija. Kaip nurodyta pirmiau, Bankas informavo Lietuvos banką, kad vertino galimybes užginčyti Ginčijamą mokėjimo operaciją pagal Kortelių asociacijos nustatytas taisykles, tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta 3D būdu, o Ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo pervesta Mokėjimų tarpininkei, nustatė, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos atveju galimybės užginčyti ją pagal Kortelių asociacijos taisykles nėra, t. y. pateikė aktualias Kortelių asociacijos nustatytų taisyklių nuostatas, įrodančias, kad mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos ginčijimas tuo pagrindu, kad ji atlikta nesant mokėjimo kortelės turėtojo sutikimo, yra galimas tik tada, kai mokėjimo operacija nėra patvirtinta paties mokėjimo kortelės turėtojo, o tuo pagrindu, kad prekė ar paslauga, už kurią

sumokėta, nebuvo gauta, – kai lėšų gavėjas turi prekybininko statusą ir nėra suteikęs prekės ar paslaugos. Banko Lietuvos bankui pateiktuose Kortelių asociacijos Bankui teiktuose papildomuose paaiškinimuose Kortelių asociacija yra pakartotinai nurodžiusi, kad galimybės inicijuoti mokėjimo kortele grindžiamų mokėjimo operacijų atšaukimo procedūras, kai jos atliekamos pervedimų tarpininkams ir (ar) kai tokios mokėjimo operacijos yra patvirtinamos saugesniu būdu (3D būdu), nėra. Nustatyta, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos suma iš Pareiškėjos banko sąskaitos buvo pervesta mokėjimo paslaugas teikiančiai Mokėjimų tarpininkei, o ne galutiniam šios sumos gavėjui. Bankas teigia, kad Mokėjimų tarpininkė suteikė užsakytą mokėjimo paslaugą, nes iš Pareiškėjos gautą Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą perdavė galutiniam gavėjui. Šios Banko nurodytos aplinkybės, susijusios su Ginčijamos mokėjimo operacijos sumos pervedimu Mokėjimų tarpininkei, sudaro prielaidas manyti, kad nurodyta Mokėjimų tarpininkė galimai suteikė (manė, kad teikia) Pareiškėjai savarankišką negrynųjų pinigų perlaidos paslaugą (lėšų priėmimas iš mokėtojo ir perdavimas gavėjui). Lietuvos bankas neturi galimybės įvertinti šių aplinkybių ir (ar) Mokėjimų tarpininkės veiksmų, nes Mokėjimų tarpininkė nėra šio ginčo šalis, todėl šios aplinkybės detaliau nebuvo vertintos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo teigti, kad Bankas Pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (ar) aiškino Kortelių asociacijos nustatytas taisykles ir jose apibrėžtus mokėjimo operacijų ginčijimo ribojimus, taip pat kad nepagrįstai atsisakė inicijuoti Ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo pagal Kortelių asociacijos nustatytas taisykles procedūras.

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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