



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-08-25 Nr. 429-409
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. gegužės 25 d., panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia Mastercard“ Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) duomenis, buvo atlikta mokėjimo operacija – gavėjo „bunq“ naudai pervesta 452,10 Eur suma (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2022 m. gegužės 25 d. 20.01 val. pareiškėja susisiekė su banku ir nurodė, kad per *www.vinted.lt* platformą norėjo parduoti prekę, ir mano, jog galėjo būti apgauta sukčių. Pareiškėja teigė, kad per platformą su ja susisiekė nepažįstamas asmuo, prisistatęs pareiškėjos parduodamo daikto pirkėju, ir paprašė pareiškėjos patvirtinti prekės rezervaciją. El. paštu pareiškėjai buvo atsiųsta nuoroda, kurią pareiškėja teigė paspaudusi: atsidariusiame interneto puslapyje buvo paprašyta įvesti pareiškėjai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis (numerį, galiojimo datą, CVV kodą). Atlikusi šiuos veiksmus, pareiškėja buvo nukreipta į interneto puslapį, kuriame buvo prašoma patvirtinti operaciją ir įvesti prisijungimo prie pareiškėjos banko sąskaitos duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą) bei papildomai patvirtinti savo tapatybę pareiškėjos naudojama prisijungimo prie interneto banko priemone – „Smart-ID“ programėle. Pareiškėjai atlikus šiuos veiksmus, iš jos banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo rezervuota ir vėliau nurašyta Ginčijamo mokėjimo suma. Pareiškėja nurodė, kad buvo bandoma patvirtinti mokėjimo operacijas dar keturis kartus, tačiau supratusi, kad norima pasisavinti jos sąskaitoje esančias lėšas, mokėjimo operacijas atšaukė. Pokalbio metu bankas užblokavo pareiškėjos mokėjimo kortelę ir interneto banko paskyrą. Bankas taip pat informavo pareiškėją, kad nors Ginčijamo mokėjimo lėšos pokalbio momentu yra rodomos kaip rezervuotos, bankas negali užtikrinti, jog lėšos nebus nurašytos ateityje ir jas pavyks gražinti. Banko darbuotoja pareiškėją taip pat informavo, kad parduodant prekę minėtoje platformoje nereikia atlikti veiksmų, kuriuos atliko pareiškėja, t. y. norint gauti lėšas bankiniu pavedimu už parduodamą prekę pakanka tik nurodyti savo sąskaitos numerį, o ne mokėjimo kortelės duomenis, todėl dėl įvykio rekomendavo kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. gegužės 26 d. pareiškėja atvyko į banko padalinį dėl lėšų rezervavimo atšaukimo. Kaip nurodo pareiškėja, jai buvo pateikta informacija, kad atsiskaitomojoje sąskaitoje likusios lėšos yra saugios, o dėl rezervuotų lėšų atsakyti banko darbuotoja negalėjo. Pareiškėjos teigimu, banko konsultantė nurodė, kad yra pateiktas dokumentas dėl lėšų rezervacijos atšaukimo, tačiau detaliau apie dokumento turinį pasakyti negalėjo.

Tą pačią dieną pareiškėja pastebėjo, kad lėšos yra nuskaitytos ir pervestos lėšų gavėjui, todėl telefonu kreipėsi į banką. Pareiškėja nurodo, kad banko konsultantė negalėjo atsakyti, kodėl rezervuotos lėšos buvo nurašytos, o tik patvirtino patį nurašymo faktą.

2022 m. gegužės 26 d. pareiškėja bankui pateikė pretenziją, o bankas tą pačią dieną el. paštu pateikė pareiškėjai paaiškinimus dėl Ginčijamo mokėjimo. Kadangi, kaip nurodo pareiškėja, ji bijojo atidaryti el. paštu pateiktą nuorodą, 2022 m. gegužės 26 d. kreipėsi į banko skyrių, tačiau detalesnės informacijos banko darbuotoja jai negalėjo pateikti.

2022 m. gegužės 30 d. bankas gavo pakartotinį pareiškėjos kreipimąsi dėl Ginčijamo mokėjimo ir tą pačią dieną atsakė į pareiškėjos pretenziją, paaiškindamas Ginčijamo mokėjimo

įvykdymo aplinkybes ir nurodydamas, kad dėl Ginčijamo mokėjimo nėra galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo nesutinkanti su banko priimtu sprendimu ir prašo gražinti Ginčijamo mokėjimo metu iš jos sąskaitos trečiųjų asmenų pasisavintas lėšas, t. y. 452,10 Eur. Pareiškėja daro išvadą, kad bankas nesiėmė atitinkamų veiksmų ir per įmanomai trumpiausią laiką nepatikrino, ar pareiškėjos pateikta informacija apie sukčiavimo atvejį yra pagrįsta, nesustabdė pinigų išmokėjimo, todėl nesiėmė visų galimų priemonių, kad internetu pervestų lėšų išmokėjimas būtų sustabdytas. Pareiškėja nurodo, kad po įvykio iš karto informavo banką apie nusikalstamu būdu iš jos sąskaitos pasisavintas lėšas, prašė sustabdyti Ginčijamą mokėjimą, tačiau bankas nepateikė jokių objektyvių duomenų, kodėl šis pareiškėjos prašymas netenkintinas. Pareiškėjos teigimu, bankas, iš pareiškėjos gavęs visą informaciją, net 12 valandų nesiėmė jokių realių veiksmų, kad sustabdytų Ginčijamą mokėjimą, nors savo interneto svetainėje nurodo, jog yra įsipareigojęs reaguoti į klientų pareiškimus ir garantuoti savo klientams saugų naudojimąsi banko teikiamomis paslaugomis. Pareiškėja taip pat akcentuoja ir tai, kad elektroninės bankininkystės sistemoje atlikus mokėjimo nurodymą tam tikrą laiką leidžiama jį atšaukti, tačiau pareiškėjai tokia galimybė nebuvo suteikta, o jos elektroninės bankininkystės paskyra užblokuota. Pareiškėja pabrėžia, kad bankas nėra pateikęs jokių įrodymų, jog būtų ėmęsis tam tikrų veiksmų, kad būtų atšauktas Ginčijamas mokėjimas, todėl būtent bankas turi prisiimti atsakomybę ir pareiškėjai gražinti prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas pažymi, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas panaudojus pareiškėjai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir bankui gavus sutikimą Ginčijamą mokėjimą įvykdyti tokia tvarka, kaip nurodyta banko Bendrosiose taisyklėse, t. y. buvo panaudoti tik pareiškėjai žinomi duomenys: mokėjimo kortelės numeris, galiojimo laikas, CVC kodas, pareiškėjos vardas ir pavardė, pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenys (interneto banko naudotojo ID kodas), pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodas, kurį į savo mobilųjį įrenginį gavo pareiškėja. Bankas nurodo, kad jis, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, laiku ir tinkamai įvykdė visus jam teisės aktų keliamus reikalavimus: reikalavo, kad pareiškėjai atpažinti ir Ginčijamam mokėjimui patvirtinti būtų atlikti veiksmai, atitinkantys griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimus, o saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra užtikrino dinamišką pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų susiejimą su mokėjimo operacijų suma ir konkrečiu gavėju. Banko nuomone, nors teisės aktai ir reikalauja kliento „sutikimo“ autorizacijai konstatuoti, tačiau toks sutikimas negali būti traktuojamas per plačiai, nes teisės aktai leidžia su mokėtoju susitarti dėl sutikimo „formos“, tai yra aiškiai ir neginčijamai nustatyta banko Bendrosiose taisyklėse, o šio ginčo atveju, banko teigimu, nėra jokių abejonių dėl formos bei dėl to, kad visus veiksmus mokėjimo nurodymui suformuoti ir vykdyti atliko pati pareiškėja. Bankas pažymi, kad tokių mokėjimo operacijų, jas priėmus vykdyti, lėšų rezervacijos panaikinimas nėra galimas, be to, pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas neatitinka ir sąlygų ginčyti jį tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka.

Pagrįsdamas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl Ginčijamo mokėjimo, bankas taip pat teigia, kad, inicijuodama ir tvirtindama Ginčijamą mokėjimą, pareiškėja elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai, atskleisdama savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis. Bankas mano, kad pareiškėja galėjo lengvai suprasti savo atliekamų veiksmų reikšmę ir pasekmes, nes tokius veiksmus atliko ne pirmą kartą – „Smart-ID“ programėle, kaip atpažinimo priemone, banko duomenimis, pareiškėja naudoja nuo 2018 m., taip pat ne kartą yra atlikusi operacijas, kurioms inicijuoti naudojami mokėjimo kortelės duomenys, o patvirtinti – 3D būdas, todėl jai turėjo būti žinoma, kad suvedus mokėjimo kortelės duomenis iš su mokėjimo kortele susietos mokėjimo sąskaitos lėšos bus nurašytos, o ne gautos. Bankas pažymi, kad pareiškėja, naudodama tuos pačius duomenis, anksčiau ne kartą yra įsigijusi prekių ir paslaugų.

Bankas taip pat nesutinka ir su pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką nurodytais teiginiais, kad pareiškėjai banko darbuotojai teigė, jog Ginčijamo mokėjimo lėšos buvo tik rezervuotos ir kad bankas atliks veiksmus, jog rezervuota suma būtų atšaukta. Bankas nurodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2022 m. gegužės 25 d., o lėšos iš su kortele susietos sąskaitos buvo nurašytos 2022 m. gegužės 26 d. Bankas pažymi, kad, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisykles, lėšos mokėjimo sąskaitoje yra rezervuojamos, o po to tik nurašomos, taigi, pareiškėjai patvirtinus Ginčijamą mokėjimą,

mokėjimas yra laikomas įvykdytu ir rezervacijos panaikinimas negalimas. Bankas taip pat pažymi ir tai, kad pokalbio metu pareiškėjai buvo paaiškinta, jog lėšos gali būti nurašytos, neatsižvelgiant į tai, kad tuo metu buvo rodomos kaip rezervuotos. Bankas nurodo, kad jo darbuotojai taip pat pareiškėjai paaiškino, jog bankas gali tik tarpininkauti siekdamas padėti pareiškėjai susigrąžinti lėšas, tačiau negali garantuoti lėšų grąžinimo.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytus argumentus, bankas mano neturintis pareigos grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšas, iš pareiškėjos su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nurašytas įvykus sukčiavimo atakai. Pareiškėja neigia autorizavusi Ginčijamą mokėjimą, taip pat mano, kad bankas nesiėmė tinkamų veiksmų sustabdyti Ginčijamą mokėjimą ir panaikinti lėšų rezervaciją. Bankas teigia, jog tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti Ginčijamą mokėjimą tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims. Banko vertinimu, Ginčijamą mokėjimą, kurį atlikti sutikimas buvo duotas šalių sutartyje nustatyta forma ir tvarka ir kuris įtarimų bankui nekėlė, bankas įvykdė tinkamai, todėl Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai bankas neturi.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, visų pirma, būtina nustatyti, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, t. y. ar atliktam Ginčijamam mokėjimui pareiškėja davė sutikimą. Įvertinus Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo (autorizavimo) aplinkybes, spręstinas ir banko atsakomybės grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą klausimas. Atsižvelgus į pareiškėjos kreipimesi dėstomus argumentus, taip pat vertintinas banko veiksmų pagrįstumas, atsisakant atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamą mokėjimą ar inicijuoti dėl jų lėšų grąžinimo procedūras.

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.

Dėl Ginčijamo mokėjimo 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).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, 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; 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.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) išsamios 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).

Ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriuje nustatyta, kad „mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą“.

Darydamas išvadą, kad sutikimas įvykdyti Ginčijamą mokėjimą buvo tinkamai, taigi, šalių sutarta tvarka, išreikštas pareiškėjos, bankas remiasi banko vidinės sistemos duomenimis, kurie patvirtina šalių (taigi, tiek pareiškėjos, tiek banko) neginčijamą aplinkybę, kad Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, prisijungimo prie pareiškėjos interneto banko duomenys ir suvestas pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas. Pagrįsdamas teiginį, kad sutikimas įvykdyti Ginčijamą mokėjimą buvo tinkamai išreikštas pareiškėjos, bankas papildomai pateikė duomenis ir iš banko informacinių sistemų žurnalų, kuriuose užfiksuota, kad, pareiškėjai tvirtinant Ginčijamą mokėjimą, jai buvo rodoma informacija apie vykdomą mokėjimą, t. y. į pareiškėjos telefone esančią programėlę „Smart-ID“ buvo siųsta ir „Smart-ID“ PIN1 kodo suvedimo lange parodyta tokia informacija apie prašomas patvirtinti operacijas (operacijos paskirtį, sumą, valiutą, lėšų gavėją): „Pirkinys kortele 452,10 EUR bunq BV.“ Atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas šalių sutartu būdu, taikant griežtą kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) tapatybės nustatymo procesą, bankas mano, kad nėra pagrindo laikyti Ginčijamo mokėjimo neautorizuotu.

Kaip matyti iš banko paaiškinimų, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai pareiškėjos patvirtintas ir laikytinas autorizuotu, bankas papildomai nevertino Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių: kada ir kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Tad nors bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimo metu suvesti mokėjimo kortelės duomenys ir Ginčijamas mokėjimas papildomai patvirtintas, identifikuojant mokėjimo kortelės turėtoją (pareiškėją) jos pasirinktu autentifikavimo metodu, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomą jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas iš tiesų atliktas gavus pareiškėjos sutikimą (pareiškėja išreiškė valią, kad mokėjimas būtų atliktas).

Siekdamas pagrįsti teiginį, kad sutikimas įvykdyti Ginčijamą mokėjimą buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, išreikštas pareiškėjos, bankas remiasi pirmiau aptartomis banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriaus nuostatomis. Vis dėlto būtina pažymėti, kad minėtose banko Bendrųjų taisyklių sąlygų nuostatose kalbama apie atvejus, kai *mokėtojas* duoda savo sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones (jų duomenis). Tačiau ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad pareiškėja, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, šiuo atveju savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo fiktyvioje, el. paštu pateiktą nuorodą paspaudus atsiradusioje interneto svetainėje ir suvedė juos ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydama gautoje žinutėje pateiktus nurodymus ir siekdama patvirtinti lėšų gavimą į savo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą už parduodamą prekę. Lietuvos banko vertinimu, tais atvejais, kai nustatomi duomenys, kad mokėtojo (vartotojo) per neatsargumą atskleistais mokėjimo priemonių personalizuotais saugumo duomenimis neteisėtai pasinaudoja tretieji asmenys ir mokėtojo vardu juos pateikia tam, kad būtų inicijuotas mokėjimo nurodymas atlikti lėšų pervedimo operaciją, tokios mokėjimo operacijos neturėtų būti laikomos operacijomis, kurias įvykdyti buvo duotas mokėtojo sutikimas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies prasme. Trečiojo asmens veiksmai, kai pateikiamas mokėjimo nurodymas įvykdyti lėšų pervedimo operaciją mokėtojo vardu, nors formaliai ir atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formą, negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu atlikti tokią mokėjimo operaciją, esant duomenų, kad jie neatitinka mokėtojo tikrosios valios.

Bankas atsiliepime taip pat teigia, kad sutikimo faktui konstatuoti neturi būti remiamasi vien tik pareiškėjos subjektyviu vertinimu dėl to, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, tačiau turi būti vertinami konkretūs pareiškėjos atlikti veiksmai ir tai, kaip jie atitinka su banku sutartos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją formos kriterijų.

Atsižvelgdamas į šiuos banko teiginius, Lietuvos bankas pažymi, kad, kaip buvo nurodyta pirmiau, vien tik aplinkybė, jog mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtojų išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi pats vartotojas ir (arba) kad tokia mokėjimo operacija laikytina tinkamai mokėtojo autorizuota. Nesant objektyvių įrodymų, kad, inicijuojant šalių sutartu būdu patvirtintą ir vartotojo ginčijamą mokėjimo operaciją, vartotojo mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis be vartotojo žinios ir valios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys, ir esant tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams, įprastai tokia mokėjimo operacija laikytina autorizuota. Vis dėlto Lietuvos bankas pažymi, kad valia yra esminis kiekvieno sandorio, kaip teisinio veiksmo, kuriuo siekiama sukurti tam tikras teises ir pareigas, elementas¹. Tai reiškia, kad, nesant mokėtojo valios inicijuoti lėšų pervedimo operacijos, toks mokėjimo nurodymas, nors formaliai ir patvirtintas šalių sutarta sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo forma, negali būti laikomas tinkamai autorizuotu paties mokėtojo, turint duomenų, kad tokiam mokėjimo nurodymui pateikti pats mokėtojas savo valios neišreiškė, nesuprato, o tam tikrais atvejais ir negalėjo žinoti, kad jo vardu yra pateikiamas mokėjimo nurodymas pervesti lėšas. Tad mokėtojo valia pateikti konkretų mokėjimo nurodymą mokėjimo paslaugų teikėjui yra esminė aplinkybė, vertinant, ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, tačiau, kaip minėta pirmiau, tinkama mokėtojo (šiuo atveju – pareiškėjos) valios išraiškos forma vertintina ne tik atsižvelgiant į mokėtojo nuomonę, teiginius apie mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, bet ir analizuotinos mokėtojo valios išraišką atspindinčios bei pagrindžiančios mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Tais atvejais, kai ginčijama mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybė, turi būti vertinama, kas ir koku būdu inicijavo mokėjimo operaciją ir (arba) pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, būtinus mokėjimo operacijai inicijuoti ir patvirtinti, taip pat turi būti analizuojamos ir visos kitos ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, pagrindžiančios arba paneigiančios vartotojo (mokėtojo) teiginį, kad valios inicijuoti ir (arba) patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją vartotojas (mokėtojas) neturėjo.

Be to, sprendžiant, ar konkretus Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, svarbu įvertinti, ar faktinės ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitinka šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką.

Pareiškėja, pagrįsdama teiginį, kad nesiekė inicijuoti ir neautorizavo Ginčijamo mokėjimo, paaiškino, kad „Vinted“ programėlėje gautoje žinutėje buvo nurodyta, jog pirkėjas už prekę atsiskaitė, o pareiškėja el. paštu gavo nuorodą, kad turi patvirtinti užsakymą ir autorizuoti lėšų gavimą.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad gautame el. laiške ir pagal jame pateiktą nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje nurodyti duomenys ir matomi vaizdai galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia įsigyti pareiškėjos siūlomą prekę ir jau yra atlikęs mokėjimą pareiškėjos naudai. Kartu minėti duomenys pagrindžia pareiškėjos teiginį, jog Ginčijamo mokėjimo ji neautorizavo, t. y. ginčo byloje esantys duomenys suponuoja, kad pareiškėja savo veiksmais (mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu) siekė patvirtinti lėšų įskaitymą į banke esančią sąskaitą už parduotą prekę, o ne pati pervesti lėšas iš su kortele susietos sąskaitos, nes toks veiksmas, kaip matyti iš aptartų duomenų, būtų neatitikęs jos valios.

Vadinasi, ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti įrodymai dėl Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Ginčijamam mokėjimui patvirtinti panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės bei prisijungimo prie interneto banko duomenys ir suvestas pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjai apie inicijuotą Ginčijamą mokėjimą buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl tokių mokėjimo operacijų esmės ir pobūdžio. Tai reiškia, kad duomenų, jog ginčo šalių susitarime aptarti sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją formalūs išoriniai veiksmai atitiko pareiškėjos valią, kitaip tariant, kad pareiškėja žinojo, suprato ir pati išreiškė savo valią

¹ „Apgaulės atveju sudarytas sandoris yra ne sandorio šalies laisvos valios išraiškos rezultatas, o kitos sandorio šalies ar trečiojo asmens nesąžiningų veiksmų rezultatas. Jeigu apgaulės nebūtų buvę, apgautoji sandorio šalis sandorio arba apskritai nebūtų sudariusi, arba būtų sudariusi jį visiškai kitokiomis sąlygomis.“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268-421/2016).

autorizuoti Ginčijamą mokėjimą šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra.

Vertinant banko teiginius, kuriais grindžiama jo pozicija dėl Ginčijamo mokėjimo kaip tinkamai autorizuoto, nustačius, kad šis mokėjimas buvo patvirtintas pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodu, be kita ko, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama arba aptariama „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose neapibrėžta, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Nors „Smart-ID“ ir nėra banko sukurta tapatybės patvirtinimo priemonė, vis dėlto būtent bankas suteikia galimybę naudojantis ja savo klientams (šiuo atveju – pareiškėjai) nuotoliniu būdu patvirtinti savo tapatybę ir išreikšti savo valią atlikti tam tikrus veiksmus, sukeliančius jiems teises pasekmes, t. y. naudotis banko teikiamomis paslaugomis – pateikti mokėjimo nurodymą, pasitikrinti sąskaitą ir pan. Tad banko siūlomos ir (arba) leidžiamos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti ne tik saugios klientams, kurie su banku susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose naudoja atitinkamą tapatybės patvirtinimo priemonę, bet ir aiškios: aiškiai pateiktos jų naudojimo sąlygos ir nurodytos veiksmų, atliekamų su „Smart-ID“, teises pasekmės, pavyzdžiui, aiški PIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Taigi, banko teiginio ir vertinimo, kad pati pareiškėja išreiškė savo valią ir sutikimą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą šalių sutarta forma ir tvarka, nepatvirtina nagrinėjant ginčą nustatytos aplinkybės. Todėl, remiantis aplinkybe, kad pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame interneto puslapyje, sudariusiame įspūdį, kad pareiškėjos prašoma pateikti duomenis lėšų gavimui patvirtinti, galima daryti išvadą, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo įvykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Lietuvos banko nuomone, vertinti Ginčijamo mokėjimo kaip autorizuoto – atlikto esant pačios pareiškėjos sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjos teisės į Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstą priežastį įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

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. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo

paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatyme aiškiai nustatyta, kad tuo atveju, 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 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtoju neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Atsižvelgdamas į Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 4 dalies nuostatas, pagal kurias tais atvejais, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtoju dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesažiningai, bankas mano, kad tais atvejais, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas reikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, nuostoliai, atsiradę dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, turi tekti mokėtojui. Lietuvos bankas nesutinka su tokiu minėtos Mokėjimų įstatymo nuostatos vertinimu. Konstatavus aplinkybę, kad mokėjimo operacija laikytina neautorizuota, Lietuvos banko vertinimu, reikia vadovautis Mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsniais, nustatančiais nuostolių dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų paskirstymo ir (arba) atlyginimo pagrindus ir tvarką, nesvarbu, koks neautorizuotų mokėjimo operacijų patvirtinimo būdas. Antraip, t. y. laikantis požiūrio, kad kai mokėjimo paslaugų teikėjas vykdo privalomo pobūdžio teisės aktų reikalavimus taikyti saugesnį autentiškumo patvirtinimą mokėjimo operacijoms, negaliojant Mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsniuose įtvirtintos neautorizuotų mokėjimo operacijų teisinės pasekmės, būtų nepagrįstai siaurinama mokėjimo paslaugų teikėjų atsakomybė dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų. Lietuvos banko vertinimu, tokių Mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsnių taikymo išimčių Mokėjimų įstatyme, atsižvelgiant į tai, ar konkretus ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, ar pasinaudojant griežto kliento tapatybės nustatymo procedūros išimtimis, nenustatyta.

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesažiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius, ir (arba) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka taip pat plėtojama ir 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.“²

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčus dėl nuostolių, susijusių su neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, įvykusiomis dėl sukčiavimo atakų, ir sprenddamas dėl mokėjimo

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas.

paslaugų teikėjo prievolės šiuos nuostolius atlyginti, nustačius, kad vartotojas (mokėtojas) jam teisės aktuose ir (arba) sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis, vykdė netinkamai, laikosi nuomonės, kad didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė. Tai reiškia, kad išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos (-ų) mokėjimo operacijos (-ų) darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai, ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi, šiuo atveju išvada dėl pareiškėjos, kaip mokėtojos, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso Ginčijamo mokėjimo įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Nors ir grindžia savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių aplinkybe, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas šalių sutarta forma ir tvarka, taikant saugesnį autentiškumo patvirtinimą, t. y., banko vertinimu, Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas, vis dėlto atsiliėpime bankas nurodo, kad pareiškėja elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai. Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėja, bendraudama su nepažįstamu asmeniu, paspaudė jai atsiųstą neaiškia nuoroda, suvedė savo interneto banko ID, asmens kodą ir savo mobiliajame įrenginyje atliekamus veiksmus patvirtino suvedama tik jai žinomus mokėjimo kortelės ir prisijungimo prie interneto banko duomenis ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, taigi, banko vertinimu, pareiškėja neįvykdė jai Mokėjimų įstatyme nustatytos pareigos apsaugoti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis.

Vertinamų aplinkybių kontekste vis dėlto būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai, tyčia arba būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuoto Ginčijamo mokėjimo įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir taip įgalindama trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis Ginčijamam mokėjimui inicijuoti ir patvirtinti, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, Lietuvos bankas vertino šiuos aspektus: pačios pareiškėjos elgesį – pasitikint į „Vinted“ programėlę gauta informacija buvo paspausta jame pateikta nuoroda, pareiškėjos elgesį, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad mokėjimo paslaugos elektroninėje erdvėje būtų teikiamos saugiai, o pareiškėja tinkamai supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis tretiesiems asmenims tam, kad būtų inicijuotas Ginčijamas mokėjimas.

Nagrinėjant ginčą nustatyta, kad prieš inicijuodama ir įvykdydama Ginčijamą mokėjimą pareiškėja bendravo su nepažįstamu asmeniu, prisistačiusiu kaip pareiškėjos parduodamo daikto pirkėjas. Minėtas asmuo paprašė pareiškėjos nurodyti savo el. paštą, kad galėtų užsakyti kurjerio paslaugas prekės išsiuntimui. Trečiajam asmeniui el. paštu atsiuntus laišką, jame buvo pateikta nuoroda, kurią pareiškėja ir paspaudė. Paspaudus atsiųstą nuoroda, pareiškėjos teigimu, atsiradusiame interneto puslapyje buvo paprašyta įvesti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (numerį, galiojimo datą, CVV kodą) ir patvirtinti operaciją įvedant prisijungimo prie pareiškėjos interneto banko duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą) bei papildomai patvirtinti savo tapatybę pareiškėjos naudojama prisijungimo prie interneto banko priemone – „Smart-ID“ programėle. Šie veiksmai, kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, įgalino trečiuosius asmenis pareiškėjos vardu atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Tobulėjant technologijoms, tobulėja ir sukčiavimo būdai bei priemonės, sudėtingėja pačios sukčiavimo atakos, todėl jas atpažinti ir nuo jų apsaugoti reikia vis didesnio mokėjimo paslaugų vartotojų atidumo ir rūpestingumo. Taigi, dėl naujų sukčiavimo būdų, panaudojant naujas technologijas, atsiradimo būtinas itin didelis vartotojų pastabumas ir apdairumas, kurie dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksiskumo kartais peržengia net ir vidutinio vartotojo gebėjimą laiku identifikuoti mėginimą neteisėtu būdu pasisavinti mokėjimo priemonę ir (arba)

įvykdyti mokėjimo operacijas, kurių mokėjimo paslaugų vartotojas nesiekia įvykdyti. Dėl šios priežasties manytina, kad mokėjimo paslaugų teikėjai, kaip savo srities profesionalai, turi dėti reikiamas pastangas, kad nuolat kryptingai ir tinkamai informuotų savo klientus (vartotojus) apie sukčiavimo pavojus ir rizikas, susijusias su sukčiavimais elektroninėje erdvėje, ir primintų, kokie vartotojų duomenys ir kaip turėtų būti saugomi ir neatskleidžiami tretiesiems asmenims.

Vertinant banko veiksmus, kurių jis ėmėsi tam, kad informuotų savo klientus, tarp jų ir pareiškėja, apie el. erdvėje kylančias rizikas, naudojantis mokėjimo paslaugomis, pažymėtina, kad, kaip buvo konstatuota pirmiau, ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi kokiu nors būdu tinkamai supažindinta su informacija, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Bankas kartu atsiliepime taip pat nenurodė, kaip jis supažindina klientus, šiuo atveju – pareiškėja, su sukčiavimo elektroninėje erdvėje naudojantis mokėjimo paslaugomis rizikomis.

Kita vertus, neabejotina, kad vartotojai, naudodamiesi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje, taip pat privalo paisyti saugaus elgesio rekomendacijų ir, pagrįstai tikėdamiesi aukštus profesionalumo, rūpestingumo ir atidumo standartus atitinkančio mokėjimo paslaugų teikėjo elgesio, patys būti apdairūs, atidūs ir sąmoningi, nes vartotojų lėšų ir atliekamų mokėjimo operacijų, kaip ir kitų elektroninėje erdvėje teikiamų mokėjimo paslaugų, saugumas priklauso ir nuo tinkamo bei atidaus mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių naudojimu, vykdymo.

Kaip jau 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. Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Be to, banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatomis nustatoma, kad klientas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas. Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas, be kita ko, nustato, kad klientas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims (20.4 papunktis ir 38 punktis).

Taigi, pirmiau aptartos banko Bendrųjų taisyklių ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatos aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuoja, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir nustatytas aplinkybes, išvada, kad pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, nėra galima: nors pareiškėjai į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, kad pareiškėja iki atskleisdama personalizuotus duomenis (pateikdama suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jai nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, jog pareiškėjos elgesys inicijuojant ir tvirtinant Ginčijamą mokėjimą nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, būtina atsižvelgti į tai, kad pareiškėjai

nesukėlė įtarimų aplinkybė, kad, kaip ji pati pripažįsta, jos buvo prašoma nurodyti kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą, nors pati pareiškėja siekė gauti lėšų, o ne atsiskaityti. Kaip minėta, pagal banko Bendrųjų taisyklių sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtų taisyklių sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų ir kad pareiškėja būtų kvestionavusi pagal el. laiške paspaustą nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą ir siekusi patikrinti gautą informaciją, nors su tariamu pirkėju pareiškėja bendravo pirmą kartą. Priešingai, kaip teigia pati pareiškėja, nei suklastota svetainė, nei pats į el. paštą gautas laiškas apie apmokėtą prekę nesukėlė pareiškėjai jokių įtarimų ir ji pripažįsta paspaudusi el. laiške pateiktą nuorodą bei atsidariusioje interneto svetainėje suvedusi itin saugotinus savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis atlikti Ginčijamą mokėjimą pareiškėjos vardu.

Sprendžiant dėl pareiškėjos neatsargumo laipsnio, teisiškai reikšminga ir jos elgesio vertinimą lemianti aplinkybė, kad, ginčo byloje esančiais duomenimis³, pareiškėja, prieš suvedama savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį, Ginčijamo mokėjimo metu gavo pranešimą, prašantį patvirtinti mokėjimo operaciją (operacijos paskirtį, sumą, valiutą, lėšų gavėją) – „Pirkinyš kortele 452,10 EUR bunq BV.“ Taigi, nors nagrinėjant ginčą nustatyta, kad pareiškėja nesiekė įvykdyti Ginčijamo mokėjimo, tačiau, prieš jai suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį, pareiškėjos telefone buvo aiškiai rodoma informacija, kam ir koku tikslu pareiškėjos prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį ir taip patvirtinti tiek savo tapatybę, tiek Ginčijamą mokėjimą, o to neperskaityti ir nepastebėti pareiškėja galėjo tik dėl didelio savo neapdairumo.

Ginčo byloje esantys įrodymai ir pirmiau analizuotos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su pačios pareiškėjos veiksmais, net įvertinus tai, kad nagrinėjamo ginčo kontekste aktuali sukčiavimo ataka buvo sofistikuota ir ją pastebėti buvo būtinas pareiškėjos atidumas ir rūpestingumas, vis dėlto nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėja ne tik netinkamai vykdė jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai elgdamosi labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjos elgesys nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai lėmė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas trečiųjų asmenų, pačiai pareiškėjai savo valios, kad tokia operacija būtų įvykdyta, neišreiškus.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuoto Ginčijamo mokėjimo lėšų.

Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Vertinant pareiškėjos galimybę atšaukti jos vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą, papildomai pažymėtina, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai nustatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nurodyta, kad sutikimas atlikti mokėjimo operaciją gali būti atšauktas iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento, o sutikimas atlikti

³ Bankas kartu su atsiliepimu pateikė informacinių sistemų duomenis, rodančius, kokio turinio pranešimai prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą jai buvo išsiųsti ir rodomi.

atidėtas arba periodines mokėjimo operacijas – ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš dieną, kurią sutarta atlikti mokėjimo operaciją, pabaigos.

Šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko Bendrosiose taisyklėse) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamą mokėjimą nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėja į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamą mokėjimą ir (arba) grąžinti šio mokėjimo lėšas į pareiškėjos sąskaitą telefonu kreipėsi po to, kai sutikimas įvykdyti minėtą mokėjimo operaciją jau buvo duotas ir banko Bendrųjų taisyklių sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs.

Kreipimesi pareiškėja papildomai nurodo, kad rezervuotos Ginčijamo mokėjimo lėšos iš su mokėjimo kortele susietos pareiškėjos sąskaitos banke buvo nurašytos ir pervestos į sukčių sąskaitą nepaisant to, kad pareiškėja prieš tai buvo skambinusi į banką, prašydama jos mokėjimo priemones užblokuoti ir Ginčijamą mokėjimą atšaukti. Atsižvelgdamas į tai, bankas atsiliepime paaiškino, kad, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėmis, inicijavus (priėmus vykdyti) mokėjimo operaciją kortele, lėšos su kortele susietoje sąskaitoje, siekiant užtikrinti vėlesnį lėšų nurašymą, pirmiausia yra rezervuojamos. Kai kortelės turėtojas patvirtina mokėjimo operaciją su savo prisijungimo priemone, mokėjimas jau būna įvykdytas ir rezervacijos panaikinimas – pinigų nepervedimas prekybininkui (lėšų gavėjui ar lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui) negalimas. Banko duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2022 m. gegužės 25 d., o lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos buvo nurašytos 2022 m. gegužės 26 d. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai neturėjo galimybės atšaukti lėšų rezervavimo ir pareiškėjai grąžinti Ginčijamo mokėjimo metu pervestas lėšas.

Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles

Papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtojui susigrąžinti mokėjimo kortele įvykdytą mokėjimo operaciją lėšas nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „MasterCard International“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo⁴. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas mokėjimo kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklėse.

Motyvuodamas sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūros pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas panaudojant pareiškėjos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtintas pareiškėjos ir banko sutartu būdu, įvedant jos interneto banko atpažinimo kodą ir pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Bankas atkreipia dėmesį, kad šiuo atveju, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles, jis neturi teisės ginčyti operacijos, nes lėšų pervedimo tarpininkai, kuriems pervestos Ginčijamo mokėjimo sumos, nėra prekės pardavėjai. Lėšų pervedimo tarpininkų pagrindinis įsipareigojimas – atlikti pareiškėjos suformuotą ir patvirtintą mokėjimą. Tai įvykdžius, laikoma, kad paslauga pareiškėjai buvo suteikta, todėl bankas, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*). Be to, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklėmis, operacijas mokėjimo kortele galima ginčyti kaip atliktas neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu operacija nėra autorizuota (patvirtinta) 3D kodu. Bankas pažymi, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas 3D būdu, todėl, vadovaujantis tarptautinės organizacijos „MasterCard International“ taisyklėmis, ginčyti jos kaip neteisėtos, t. y. atliktos be pareiškėjos žinios, bankas taip pat neturi galimybės.

Dėl šios priežasties, įvertinus visus aukščiau pateiktus argumentus, galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai netaikė „MasterCard“ lėšų grąžinimo taisyklių, o pareiškėjos argumentai, jog bankas nesiėmė visų reikiamų priemonių, kad pareiškėjos lėšos būtų grąžintos, yra atmestini, kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

⁴ Teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros, nes tai nustato konkreti mokėjimo kortelių organizacija savo parengtose lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) taisyklėse.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšas yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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