



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-10-19 Nr. 429-520
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokatų profesinės bendrijos „LEXIMUM“ advokato (*duomenys neskelbiami*) (toliau – atstovas), atstovaujančio X. X. (toliau – pareiškėja) interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 8 d. 22 val. 8 min. banko pareiškėjai išduota „Visa“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė), susieta su pareiškėjos banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sąskaita), buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ (toliau – *Apple Pay* sistema).

2022 m. liepos 8 d. laikotarpiu nuo 22 val. 15 min. 8 sek. iki 22 val. 17 min. 46 sek. kortele per *Apple Pay* sistemą buvo inicijuota trylika mokėjimų¹ bendrovei IP „Ramazanov“, veikiančiai Kazachstano Respublikoje, (toliau – gavėja):

- 1) 22 val. 15 min. 58 sek. 105,67 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 1);
- 2) 22 val. 16 min. 8 sek. 105,67 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 2);
- 3) 22 val. 16 min. 17 sek. 1 056, 65 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 3);
- 4) 22 val. 16 min. 26 sek. 1 056,65 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 4);
- 5) 22 val. 16 min. 34 sek. 1 056,65 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 5);
- 6) 22 val. 16 min. 42 sek. 528,32 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 6);
- 7) 22 val. 16 min. 51 sek. 422,66 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 7);
- 8) 22 val. 16 min. 59 sek. 105,67 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 8);
- 9) 22 val. 17 min. 7 sek. 105,67 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 9);
- 10) 22 val. 17 min. 15 sek. 105,67 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 10);
- 11) 22 val. 17 min. 23 sek. 52,83 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 11);
- 12) 22 val. 17 min. 32 sek. 21,14 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 12);
- 13) 22 val. 17 min. 46 sek. 10,56 EUR mokėjimas (toliau – mokėjimas Nr. 13).

Mokėjimų Nr. 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 11 ir 13 sumos (iš viso 3 127,69 EUR) buvo rezervuotos pareiškėjos sąskaitoje, o mokėjimai Nr. 5, 7, 10 ir 12 buvo atmesti dėl nepakankamo piniginių lėšų pareiškėjos sąskaitoje likučio.

2022 m. liepos 9 d. 9 val. 12 min. pareiškėja telefonu informavo banką, kad jos atžvilgiu buvo atlikti sukčiavimo veiksmai ir mokėjimus Nr. 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 11 ir 13 (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos) atliko ne ji. Telefoninio pokalbio su banku metu pareiškėja paaiškino, kad tretieji asmenys neteisėtai panaudojo pareiškėjos kortelės duomenis, o lėšų rezervacija buvo atlikta po to, kai ji „Smart-ID“ paskyroje suvedė PIN1 kodą. Gavęs šią informaciją, bankas iš karto užblokavo pareiškėjos kortelę.

Banko prašymu pareiškėja tą pačią dieną, t. y. 2022 m. liepos 9 d., užpildė banko nustatytos formos prašymą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Šiame prašyme pareiškėja nurodė, kad iš prekybos internetu platformos „Vinted“ (toliau – *Vinted* platforma) gavo nuorodą, joje suvedė kortelės duomenis ir tuomet apgaulės būdu iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėja taip pat pažymėjo, kad neatliko ginčijamų mokėjimo operacijų ir niekam nedavė įgaliojimų jas atlikti.

2022 m. liepos 12 d. bankas nurašė iš pareiškėjos sąskaitos ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 3 127,69 EUR).

¹ Mokėjimai inicijuoti Kazachstano tengėmis, bet jų sumos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytos euro valiuta.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktą informaciją ir turimus vidaus sistemų duomenis, bankas 2022 m. liepos 13 d. pranešė pareiškėjai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nebus atšauktos ir jų sumos pareiškėjai nebus gražintos.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja per atstovą kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo, prašydama Lietuvos banko rekomenduoti bankui gražinti (kompensuoti) jai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Kreipimėsi pareiškėjos atstovas paaiškino, kad pareiškėja siekė parduoti asmeninį daiktą *Vinted* platformoje, gavo iš *Vinted* platformos SMS žinutę su nuoroda ir kitus pranešimus, kad platforma pinigų už daiktą yra gavusi iš pirkėjo, todėl pareiškėja turi pateikti savo kortelės duomenis, kad pinigai būtų pervesti į pareiškėjos sąskaitą. Pareiškėjos atstovas pabrėžė, kad pareiškėja nesiekė ir neturėjo tikslo atlikti mokėjimo pavedimo tretiesiems asmenims, atsiskaityti už prekes ir paslaugas negrynaisiais pinigais prekybos ir paslaugų įmonėse jų darbo metu, išsiimti ir (ar) įnešti grynuosius pinigus, taip pat naudoti savo kortelės pagal paskirtį. Tik vėliau pareiškėjai tapo žinoma, kad jos kortelės duomenų pagrindu bankui 2022 m. liepos 9 d. buvo pateikti nurodymai įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. Suvokusi, kad jos pinigines lėšas buvo siekiama pasisavinti sukčiavimo būdu, pareiškėja nedelsdama, t. y. 2022 m. liepos 9 d. 9 val. 12 min., kreipėsi į banką, informuodama, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko ne ji. Dėl šio įvykio pareiškėja tą pačią dieną kreipėsi ir į policijos įstaigą, joje buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas.

Pareiškėjos atstovo teigimu, kreipdamasi į banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai išreiškė savo nesutikimą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos būtų vykdomos, tačiau bankas 2022 m. liepos 12 d. vis tiek įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, taip pažeisdamas Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalį.

Pareiškėjos atstovas nurodė, kad pareiškėja Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų² 11.5 papunktyje nustatyta tvarka pranešė bankui, kad jos sąskaitoje esančios lėšos ir mokėjimo priemonė yra naudojama arba gali būti naudojama neteisėtu būdu, todėl bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalies 5 punktu ir 35 straipsnio 1 dalies 2 punktu, turėjo užkirsti kelią naudotis mokėjimo priemone po to, kai gavo iš pareiškėjos tokį pranešimą, o to nepadaręs – turėtų prisiimti nuostolius dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai įgytos mokėjimo priemonės.

Pareiškėjos atstovo nuomone, net ir laikantis prielaidos, kad ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis, bankas, vadovaudamasis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 11.40 papunkčiu, vis tiek turėtų gražinti pareiškėjai šių mokėjimo operacijų sumas, nes šios mokėjimo operacijos buvo inicijuotos per gavėją, pareiškėja nebuvo gavėjui nurodžiusi jokios tikslios sumos, o ginčijamų mokėjimo operacijų sumos buvo didesnės už sumą, kurios pareiškėja, remdamasi savo turima praktika, galėjo pagrįstai tikėtis, t. y. pareiškėja šiuo konkrečiu atveju nieko nepirko, o tokio pobūdžio ir dydžio mokėjimų, ypač su užsienio gavėjais, iš savo sąskaitos iki tol iš viso nebuvo atlikusi.

Pareiškėjos atstovo vertinimu, pirmiau aptartoje situacijoje bankas nerūpestingai ir neapdariai neįvertino ginčijamų mokėjimo operacijų neįprastumo ir galimo jų neteisėtumo. Tai, kad pareiškėja anksčiau nebuvo atlikusi jokių mokėjimų Kazachstano tengėmis, o tas pats asmuo (ne pareiškėja) kelis kartus teikė bankui nurodymus atlikti identiškų sumų mokėjimus, pareiškėjos atstovo nuomone, turėjo sukelti bankui abejonių dėl šių nurodymų racionalumo, patikimumo ir saugumo ir jis turėjo atsisakyti vykdyti abejotinus ir (ar) įtartinus nurodymus.

Pareiškėjo atstovo įsitikinimu, net ir darant prielaidą, kad, atskleisdama kortelės duomenis trečiajam asmeniui, pareiškėja tuo pačiu davė sutikimą šiam asmeniui atlikti mokėjimo operaciją, tai neturėtų reikšti, kad šis asmuo įgijo teisę savo nuožiūra duoti bankui neribotą skaičių bet kokių mokėjimo nurodymų.

Pareiškėjos atstovas papildomai nurodė, kad pareiškėja, kaip kortelės naudotoja, naudojasi banko paslauga „Saugu+“, kurią teikdamas bankas įsipareigojo atlyginti pareiškėjai iki 3 000 EUR nuostolių per metus, patirtų dėl neteisėtų mokėjimų ir sukčiavimo atvejų. Pareiškėjos atstovo teigimu, atvejų, kai bankas turėtų atlyginti pareiškėjai nuostolius, nėra baigtinis.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Banko teigimu, ginčijamas mokėjimo operacijas autorizavo pati pareiškėja. Bankas paaiškino, kad jo klientai, įskaitant pareiškėją, turi teisę naudoti banko išduotas mokėjimo korteles su skaitmeninėmis pinigėmis³, įskaitant *Apple Pay* sistemą, ir

² https://www.luminor.lt/sites/default/files/files/luminor_mokejimo_paslaugu_teikimo_salygos_galioja_nuo_2021-10-01.pdf

³ Vadovaujantis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3 dalies 55 punktu, skaitmenine pinigine (angl. *Digital Wallet*) laikoma programine įranga pagrįsta paslauga, suteikiančia klientui galimybę (a) susieti kortelę su (išmaniuoju) įrenginiu ir (b) naudoti tokį (išmanųjį) įrenginį mokėjimams atlikti susieta kortele.

nurodė, kad tokiu atveju taikomas Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunktis, kuriame nustatyta, kad sutikimas atlikti mokėjimą operaciją ir suteikti duomenis, reikalingus mokėjimo operacijai atlikti, yra duodamas atliekant veiksmus, nurodytus skaitmeninės piniginės, kuri susieta su mokėjimo kortele, paslaugų teikėjo, norint patvirtinti mokėjimo operaciją naudojantis skaitmenine pinigine. Norint pridėti mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos skaitmeninės piniginės, reikia ne tik nuskenuoti mokėjimo kortelę arba nurodyti jos duomenis (mokėjimo kortelės numerį, galiojimo datą, CVV / CVC kodą), bet ir įvesti vienkartinį šešių skaitmenų saugos kodą, kurį bankas siunčia kliento telefono numeriu. Bankas pateikė įrodymus, kad pareiškėjos kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos buvo patvirtintas ne „Smart-ID“ PIN1 kodu, kurio naudojimą pareiškėja buvo minėjusi bankui, o vienkartinio saugos kodu, kuris buvo išsiųstas SMS žinute į jos telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – telefono numeris).

Banko teigimu, per gavėją (gavėjo) kortelės duomenų pagrindu atliktų mokėjimų, vadovaujantis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.4 papunkčiu, nėra galimybės atšaukti. Remdamasis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.29 papunkčiu, bankas rezervuoja mokėjimams atlikti reikalingas pinigines lėšas kliento banko sąskaitoje, su kuria susieta mokėjimo kortelė, 9 dienų laikotarpiui. Jei gavėjas per šį laikotarpį pateikia bankui patvirtinimą apie atsiskaitymą mokėjimo kortele, bankas nurašo rezervuotas lėšas iš kliento banko sąskaitos. Jei patvirtinimas negaunamas – lėšų rezervacija panaikinama.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos atstovo teiginio, kad perduodama kortelės duomenis pareiškėja neturėjo tikslo naudoti kortelės pagal jos paskirtį ir tenorėjo gauti lėšas už parduotą daiktą, bankas pabrėžė, kad pareiškėja turi įstatyme nustatytą ir sutartinę pareigą naudoti kortelę tik pagal jos tikslinę paskirtį. Banko teigimu, Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3 dalies 26 punkte yra aiškiai nurodyta, kad kortelė yra skirta elektroniniu būdu suformuoti mokėjimo nurodymus bankui dėl disponavimo su mokėjimo kortele susietoje banko sąskaitoje esančiomis lėšomis, t. y. atsiskaityti už prekes ir paslaugas negrynaisiais pinigais prekybos ir paslaugų įmonėse jų darbo metu, išsiimti bei įnešti grynuosius pinigus jų išdavimo ir priėmimo vietose ir automatuose jų darbo metu. Bankas taip pat nurodė manantis, kad atskleisdama tretiesiems asmenims kortelės duomenis, pareiškėja nesilaikė minimalių atsargumo reikalavimų ir neįvertino dėl savo veiksmų galinčios kilti rizikos.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad *Vinted* platformos, iš kurios pareiškėja tariamai gavo SMS žinutę su nuoroda, interneto svetainėje www.vinted.lt/help yra nurodyta, kad prekių įsigijimas turi vykti per pačią platformą, tačiau, remiantis pareiškėjos atstovo pateiktais duomenimis, pareiškėjai priklausančio daikto pardavimo procesas vyko per atsiųstą nuorodą, o ne *Vinted* platformoje, t. y. nesilaikant šios platformos nustatytų sąlygų. Bankas taip pat nurodė, kad *Vinted* platformos interneto svetainėje www.vinted.lt/help/628 yra pateikta ir informacija, kad sukčiai gali mėginti išvilioti *Vinted* platformos narių duomenis.

Paaškindamas, kodėl pagal pareiškėjos užsakytą paslaugą „Saugu+“ jai nebuvo išmokėta draudimo išmoka už įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas nurodė, kad, pagal Paslaugos Saugu+ draudimo taisyklių⁴ 6.2.1 papunktį, draudimo apsauga netaikoma mokėjimo kortele atliktiems mokėjimams, kai jie atlikti dėl neteisėto skambučio ar SMS, neteisėtos nuorodos, gautos el. paštu, žinučių siuntimo programėlėse, socialinių tinklų platformose, interneto svetainėse ar dėl kitos neteisėtos kibernetinių atakų formos, dėl kurių apdraustasis patyrė nuostolių.

Nors, remiantis pareiškėjos atstovo pateikta informacija, pareiškėja neginčijo banko sprendimo atsisakyti inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*) ir nereiškė bankui su tuo susijusių reikalavimų, atsiliepime bankas papildomai paaiškino negalėjimo inicijuoti šios procedūros priežastis. Bankas nurodė, kad, vadovaujantis *Visa* organizacijos taisyklių 11 skyriaus 7 punktu „Ginčo kategorija: sukčiavimas“, mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos ginčijimas tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiaujant, yra negalimas, kai mokėjimo kortelės turėtojas dalyvauja ją atliekant ir (arba) duoda savo sutikimą ją atlikti. Įvertinęs tai, kad pareiškėja pati perdavė savo kortelės duomenis trečiajam asmeniui, pati susiejo ir (arba) sudarė sąlygas susieti kortelę su *Apple Pay* sistema, kurią naudojant buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, ir tokį susiejimą papildomai pati patvirtino ir (arba) sudarė sąlygas patvirtinti asmeniškai gautu vienkartinio saugos kodu, taip duodama sutikimą vykdyti kortele inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas konstatavo, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms taikomi *Visa* organizacijos taisyklių 11 skyriaus 7 punkte „Ginčo kategorija: sukčiavimas“ nustatyti ribojimai, dėl kurių šių operacijų atšaukimas ir jų sumų grąžinimas pareiškėjai nebuvo galimas. Banko

⁴ https://www.luminor.lt/sites/default/files/dokumentai/salygos/luminor_saugu_draudimo_taisykles.pdf

teigimu, užginčyti ir atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo galimybės ir dėl to, kad jos atliktos naudojant bekontaktį atsiskaitymo metodą (per *Apple Pay* sistemą), kuriam, remiantis *Visa* organizacijos taisyklių 11 skyriaus 7 punkto 3.3 papunkčiu, lėšų gražinimo procedūra iš viso netaikoma.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti (kompensuoti) pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas (iš viso 3 127,69 EUR) pagrįstumo.

Pareiškėjos atstovas reikalavimą gražinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas argumentavo tuo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos be pareiškėjos sutikimo, trečiajam asmeniui apgaulės būdu išviliojus iš jos kortelės duomenis, kurie be jos žinios vėliau buvo panaudoti ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti, tačiau, bankas net ir po to, kai buvo informuotas apie šias aplinkybes, įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas teigia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos šalių sutartu būdu, atliktos per *Apple Pay* sistemą, prie kurios naudojantis tik pareiškėjai žinomu vienkartinio saugos kodu buvo pridėta ir patvirtinta pareiškėjos kortelė, todėl bankas neturi pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumų. Dėl pirmiau įvardytų priežasčių bankas taip pat teigė neturėjęs teisės ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros. Bankas taip pat nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu paslaugų plane „Saugu+“ nustatyta draudimo pasauga yra netaikoma.

Šalių ginčas kilo iš jas siejančių 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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis ir (ar) bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai jų sumas.

Įvertinus banko interneto svetainėje viešai skelbiamų Paslaugos Saugu+ draudimo taisyklių nuostatas, nustatyta, kad šiose taisyklėse nurodytas draudimo paslaugas teikia ADB „Compensa Vienna Insurance Group“, bankas yra draudėjas, o pareiškėja yra apdraustoji. Atsižvelgiant į tai, kad ginčą dėl draudimo paslaugos teikimo ir (ar) draudimo išmokos išmokėjimo sąlygų (jei toks būtų kilęs) pareiškėja turėtų spręsti su šia paslauga teikiančiu draudiku, t. y. ADB „Compensa Vienna Insurance Group“, o ne su banku, pareiškėjos atstovo ir banko nurodytos aplinkybės, susijusios su pareiškėjai teikiamomis draudimo paslaugomis, šiame sprendime toliau nebus analizuojamos.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Sutikimas gali būti duodamas ir per lėšų gavėją. Jei sutikimo 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, sutikimo davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos

per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjos kortelė. Byloje neturima duomenų, kam priklausė įrenginys, kuriuo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos aplinkybių pareiškėjos atstovas nekommentavo, nors, remiantis bylos duomenimis, pareiškėjai buvo žinoma, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos būtent per šią sistemą⁵. Atsiliepime bankas taip pat neteigė ir neįrodinėjo, kad šis įrenginys galėjo priklausyti pareiškėjai ir (arba) būti jos žinioje. Taigi, pagrindo teigti, kad šis įrenginys priklausė pareiškėjai, Lietuvos bankas neturi, todėl šiame sprendime bus laikoma, kad šis įrenginys priklausė ir (arba) buvo valdomas trečiųjų asmenų.

Bankas nurodė, kad kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos buvo patvirtintas vienkartinio saugos kodu, kurį bankas siuntė į pareiškėjos telefono numerį. Banko teigimu, šių veiksmų atlikimas, remiantis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios laikomos neatskiriama pareiškėjos ir banko sutartinių santykių dalimi, 6.3.1 papunkčiu, laikomas sutikimo vykdyti kortele per *Apple Pay* sistemą inicijuotas mokėjimo operacijas davimu. Minėtų sąlygų 6.3.1 papunktyje nustatyta, kad: „*Sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, o taip pat ir suteikti duomenis, reikalingus atlikti mokėjimo operacijai, taip pat galima pateikti <...> atliekant veiksmus, nurodytus Skaitmeninės piniginių paslaugų teikėjo, norint patvirtinti mokėjimo operaciją naudojantis Skaitmenine pinigine.*”

Paaiškinimai, kaip pridėti mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti mokėjimus, pateikti banko interneto svetainėje <https://www.luminor.lt/lt/apple-pay> ir *Apple Inc.* interneto svetainėje <https://support.apple.com/lt-lt/HT204506>. Remiantis šiose interneto svetainėse skelbiama informacija, darytina išvada, kad, norint pridėti mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos, vien tik turėti mokėjimo kortelę ir (arba) jos duomenis nepakanka, nes mokėjimo kortelės pridėjimą būtina papildomai patvirtinti kortelės leidėjo ir kortelės turėtojo sutartu būdu. Pirmiau minėtoje banko interneto svetainėje nurodyta, kad mokėjimo kortelės turėtojas, norėdamas pridėti banko jam išduotą mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos, turi atlikti šiuos veiksmus: „*Atidaryk programėlę savo Apple išmaniajame įrenginyje. Spustelėk „+“ ženkliuką, pasirink Luminor Bank iš pateikto sąrašo ir rinkis Add a different card. Nuskenuok mokėjimo kortelę bei įvesk reikalingą informaciją – pavyzdžiui, CVV kodą. Sutik su Luminor banko Bendrosiomis taisyklėmis. Pasirink tekstinę (Text message) autentifikacijai atlikti bei spustelk Next. Įvesk 6 skaitmenų kodą, kuris buvo atsiųstas SMS žinute.*”

Įvertinus banko pateiktus paaiškinimus ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunktyje nurodytas sutikimo vykdyti mokėjimo kortele per skaitmeninę piniginę inicijuotas mokėjimo operacijas davimo sąlygas, darytina išvada, kad bankas ir pareiškėja buvo sutarę, kad, pridėjus kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir papildomai patvirtinus kortelės pridėjimą prie šios sistemos banko SMS žinute siūstu vienkartinio saugos kodu (saugesnis autentiškumo patvirtinimo būdas), bankas pakartotinai nebeprašys tvirtinti kiekvieną per *Apple Pay* sistemą kortele atliktą mokėjimo operaciją, laikydamas, kad per *Apple Pay* sistemą inicijuotas mokėjimo operacijos, kurios patvirtinamos *Apple Pay* sistemos nurodytu būdu (pvz., biometriniais duomenimis, slaptažodžiu ar pan.), yra atliekamos esant pareiškėjos sutikimui. Remdamasis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčiu ir vidaus sistemų duomenimis, kurie patvirtina, kad bankas 2022 m. liepos 8 d. 22 val. 8 min. pareiškėjos telefono numeriu išsiuntė SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, skirtu kortelės pridėjimui prie *Apple Pay* sistemos patvirtinti, netrukus po to kortelės pridėjimas prie šios sistemos buvo patvirtintas šiuo kodu ir visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos per *Apple Pay* sistemą, bankas laiko ginčijamas mokėjimo operacijas autorizuotomis pačios pareiškėjos.

Kaip matyti, darydamas pirmiau nurodytas išvadas, bankas iš esmės rėmėsi tik jo vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir jų atitikmeniu Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose bendrais bruožais apibrėžtiems sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijais, neatsižvelgdamas į pareiškėjos nurodytas kortelės duomenų atskleidimo tretiesiems asmenims aplinkybes ir atskirai nevertindamas ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybių (pvz., kaip ir kada ir gavėjas gavo kortelės duomenis ir (arba) sutikimą jų pagrindu inicijuoti

⁵ 2022 m. liepos 8 d. 22 val. 7 min. išsiųstos SMS žinutės tekstas: „Luminor: Jusu Luminor kortele, kurios numeris baigiasi (*duomenys neskelbiami*) yra paruošta *Apple Pay* naudojimui. Ji galite naudoti visur, kur matote bekontakti simboli arba *Apple Pay* ženklą. Luminor.“ 2022 m. liepos 8 d. 22 val. 8 min. išsiųstos SMS žinutės tekstas: „Luminor: Iveskite kodą (*duomenys neskelbiami*) noredami pridėti kortelę į skaitmeninę piniginę. Kodu nesidalinkite su kitais asmenimis!“ 2022 m. liepos 13 d. pareiškėjai pateiktame atsakyme, kuriuo atsakoma tenkinti pareiškėjos prašymą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, bankas buvo nurodęs, kad pareiškėjos kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos ir ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos per šią sistemą. 2022 m. liepos 8 d. 22 val. 7 min. išsiųstos SMS žinutės tekstas: „Luminor: Jusu Luminor kortele, kurios numeris baigiasi (*duomenys neskelbiami*) yra paruošta *Apple Pay* naudojimui. Ji galite naudoti visur, kur matote bekontakti simboli arba *Apple Pay* ženklą. Luminor.“ 2022 m. liepos 8 d. 22 val. 8 min. išsiųstos SMS žinutės tekstas: „Luminor: Iveskite kodą (*duomenys neskelbiami*) noredami pridėti kortelę į skaitmeninę piniginę. Kodu nesidalinkite su kitais asmenimis!“

ginčijamas mokėjimo operacijas), nors būtent šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, turi esminės reikšmės, vertinant, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Mokėjimo operacijų autorizuotumo klausimai negali būti vertinami izoliuotai, t. y. vien tik remiantis faktu, kad mokėtojo veiksmai formaliai atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartus sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijus, ypač tada, kai turima duomenų, kad mokėtojas, nors ir atliko šiuos veiksmus, neturėjo tikslo atlikti jokių mokėjimo operacijų (lėšų pervedimų) ir (arba) galimai nesuprato, kad tokiais savo veiksmais sudaro galimybę tretiesiems asmenims inicijuoti mokėjimo operacijas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortelės) naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją. Taigi, vien aplinkybė, kad banko vidaus sistemose buvo užfiksuota, kad, atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, buvo panaudoti pareiškėjos kortelės duomenys ir (arba) kad bankas buvo siuntęs pareiškėjai vienkartinį saugos kodą, kuris buvo panaudotas pridėdant kortelę prie *Apple Pay* sistemos, savaime neįrodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos esant pareiškėjos valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje.

Pažymėtina, kad valia yra esminis kiekvieno sandorio, kaip teisinio veiksmo, kuriuo siekiama sukurti tam tikras teises ir pareigas, elementas⁶. Taigi, mokėtojo valia atlikti konkrečią mokėjimo operaciją taip pat yra viena iš esminių aplinkybių, į kurią turėtų būti atsižvelgta, vertinant, ar mokėjimo operacija, kurios autorizuotumą mokėtojas ginčija, laikytina autorizuota. Mokėtojo valios išraiškos forma turėtų būti vertinama, atsižvelgiant į ją atspindinčių ir pagrindžiančių ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo ir vykdymo aplinkybių bei šias aplinkybes pagrindžiančių ir (arba) paneigiančių įrodymų visumą.

Remiantis pareiškėjos atstovo nurodyta informacija, pareiškėja gavo SMS žinutę su nuoroda iš, kaip ji manė, *Vinted* platformos, paspaudusi SMS žinutėje pateiktą nuorodą, atsidariusiame lange suvedė kortelės duomenis, turėdama tikslą gauti lėšas už šioje platformoje parduotą daiktą, tačiau vėliau suprato, kad šių duomenų pagrindu be jos žinios buvo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos. Pareiškėjos atstovo pateiktoje ekrano nuotraukoje SMS žinutės su nuoroda gavimo data nenurodyta, t. y. ekrano nuotraukoje matyti, kad ši SMS žinutė buvo gauta „21:14, Today“. Atsižvelgiant į nagrinėjamam ginčui aktualių įvykių seką ir į tai, kad pareiškėja pripažino spaudusi šią nuorodą ir suvedusi savo kortelės duomenis, darytina išvada, kad šią SMS žinutę pareiškėja galėjo gauti 2022 m. liepos 8 d. 21 val. 14 min., t. y. tą pačią dieną, kai kortelė 22 val. 8 min. buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą po 7 minučių nuo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos buvo inicijuota pirmoji ginčijama mokėjimo operacija.

Iš bylos duomenų matyti, kad pastebėjusi, kad jos sąskaitoje buvo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėja ėmėsi aktyvių veiksmų, kad informuotų banką, kad ginčijamos operacijos buvo atliktos be jos žinios ir sutikimo ir kad, esant galimybei, šios mokėjimo operacijos būtų atšauktos ir (arba) sustabdytos. Atkreiptinas dėmesys, kad, tiek kreipdamasi į banką, tiek kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėja ne tik laikėsi nuoseklios pozicijos dėl kortelės duomenų paradimo, t. y. nurodė, kad norėjo per *Vinted* platformą parduoti daiktą, gavo tariamai iš šios platformos SMS žinutė nuorodą, kurią paspaudusi atsivėrusiame lange suvedė kortelės duomenis, kad gautų lėšas už parduotą daiktą, bet ir pateikė gautos SMS žinutės su nuoroda kopiją. SMS žinutės su nuoroda kopija, Lietuvos banko vertinimu, laikytina svarių įrodymų, kuriuo turėtų būti remiamasi, vertinant pareiškėjos nurodytų aplinkybių pagrįstumą ir (arba) darant atitinkamas išvadas, ar ir kaip pareiškėjos kortelės duomenys galėjo tapti žinomi gavėjui ir (ar) kitiems tretiesiems asmenims.

Pareiškėja, o vėliau jos atstovas, ne kartą pabrėžė, kad, perduodama kortelės duomenis, pareiškėja nesiekė atlikti jokių lėšų pervedimo operacijų, įskaitant ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. pareiškėjos valios atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo. Bankas nepateikė jokių įrodymų, kurie paneigtų pareiškėjos ir (ar) jos atstovo nurodytas aplinkybes. Byloje nėra duomenų, kurie leistų teigti, kad gavėjas pareiškėjai buvo (galėjo būti) žinomas ir (arba) kad pareiškėja siekė įsigyti ir (arba) buvo įsigijusi iš gavėjo prekių ar paslaugų ir, siekdama atsiskaityti už jas, galėjo būti perdavusi gavėjui savo kortelės duomenis, įskaitant sutikimą naudoti juos ginčijamoms mokėjimo operacijoms inicijuoti. Duomenų, kad po ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo gavėjas būtų suteikęs pareiškėjai kokias nors paslaugas ir (arba) prekes, taip pat nėra. Taigi, remdamasis byloje turimais duomenimis,

⁶ „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).

pagrindo teigti, kad pareiškėja galėjo tiesiogiai kontaktuoti su gavėju, perduoti jam savo kortelės duomenis ir (arba) kitu būdu duoti jam sutikimą inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, Lietuvos bankas neturi. Priešingai, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad kortelės duomenys, kaip ir nurodė pareiškėjos atstovas, galėjo būti išvilioti iš pareiškėjos apgaulės būdu, siekiant juos panaudoti neteisėtai tikslais, t. y. pasisavinti lėšas iš pareiškėjos sąskaitos. Pirma, pareiškėjai buvo atsiųsta SMS žinute su nuoroda, kurią siuntė ne gavėjas, o tariamai *Vinted* platforma. Remiantis pareiškėjos atstovo pateiktomis pareiškėjos įrenginio ekrano kopijomis, lange, kuriame pareiškėja suvedė savo kortelės duomenis, taip pat buvo rodomi *Vinted* platformos, o ne gavėjo duomenys. Byloje neturima duomenų, kad iki ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo pareiškėja būtų gavusi pranešimą ir (arba) kitaip būtų buvusi informuota, kad kortelės duomenys bus pateikti gavėjui ir (arba) kad gavėjas šių duomenų pagrindu inicijuos ginčijamas mokėjimo operacijas. Antra, banko vidaus sistemose buvo užfiksuota ir kitų bandymų pareiškėjos sąskaitoje inicijuoti panašius į ginčijamas mokėjimo operacijas mokėjimus, kurie nebuvo įvykdyti, nes pareiškėjos sąskaitoje nepakako lėšų. Iš banko pateiktų vidaus sistemos duomenų matyti, kad dalis įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų buvo inicijuotos bandant nuspėti, kiek pareiškėjos sąskaitoje buvo piniginių lėšų, t. y., nepavykus atlikti didesnės vertės mokėjimo, buvo iš karto inicijuojamas perpus mažesnės vertės mokėjimas, o jei ir šio nepavyko atlikti – dar mažesnės vertės mokėjimas.

Pažymėtina ir tai, kad tiek Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje, tiek Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunktyje aiškiai įvardyta, kad, nepriklausomai nuo to, kokių būdu duodamas sutikimas vykdyti mokėjimo operaciją (tiesiogiai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui ar per kitą asmenį, pvz., gavėją), jį bet kuriuo atveju turi duoti pats mokėtojas. Kaip ir nurodyta pirmiau, bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pagal pareiškėjos kortelės duomenis ir kad iki ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo pareiškėjos kortele buvo pridėta naudojant vienkartinį saugos kodą, kurį gavo pareiškėja, tačiau įrodymų, kurie patvirtintų, kad vienkartinį saugos kodą pridėdama kortelę prie *Apple Pay* sistemos panaudojo, kortelės duomenis gavėjui perdavė ir (arba) kitu būdu savo sutikimą inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjui davė pati pareiškėja, nepateikė. Lietuvos banko vertinimu, esant duomenų, kad mokėtojui išduotomis mokėjimo priemonėmis ir (arba) jų duomenimis galėjo būti pasinaudota neteisėtai, t. y. tam, kad iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos būtų atliktos mokėjimo operacijos, ir neturint objektyvių ir pakankamų įrodymų, kad šios mokėjimo operacijos atliktos esant mokėtojo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste, tokios mokėjimo operacijos negalėtų būti laikomos autorizuotomis.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas nenustatė objektyvių ir pakankamų pagrindų, leidžiančių teigti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos esant pareiškėjos valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, todėl laiko ginčijamas mokėjimo operacijas neautorizuotomis.

2. Dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į šių mokėjimo operacijos sumų 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 tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar 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 1 ir 3 dalimis, pareiga 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, tenka mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtoju dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesąžiningai.

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 tada, kai įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis), ir (arba) tik tada, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo ir nenustatomas pareiškėjo nesąžiningumas (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis).

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo elgtis nesąžiningai ir (arba) tyčia, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtoju nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus, t. y. reikalavo, kad kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimas būtų patvirtintas vienkartinio saugos kodu, kuris išsiųstas pareiškėjos telefono numeriu ir turėjo likti žinomas tik pačiai pareiškėjai, todėl saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimų netaikymas, kaip pagrindas taikyti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybę už nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime taip pat atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimas yra susijęs su ginčo byloje nustatytų individualių, specifinių aplinkybių, kurias patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės, visumos vertinimu. Taigi, išvada dėl mokėtojo paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Kriterijai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti vertinant kaltės laipsnį, yra iš dalies suformuluoti Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte: „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 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).

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių pareiškėjos kortelės duomenys ir (arba) pareiškėjai siųstas vienkartinis saugos kodas galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę neteisėtai naudotis pareiškėjos kortele ir (arba) sąskaita. Vadinasi, pirmiau minėti duomenys tretiesiems asmenims turėjo tapti žinomi kitu būdu.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja į savo telefono numerį, tikėtina, 2022 m. liepos 8 d. 21 val. 14 min., gavo SMS žinutę „Už Jūsų prekę buvo sumokėta: <https://sms-info.me/u9v5a>“. Pareiškėja neneigė, kad paspaudė šią nuorodą ir atsidariusiame lange (-uose) suvedė savo kortelės duomenis, manydama, kad šiuos duomenis reikia nurodyti tam, kad gautų lėšas už parduodamą daiktą. Atkreiptinas dėmesys, kad, priešingai, nei nurodė pareiškėjos atstovas, šioje SMS žinutėje nebuvo prašoma nurodyti kortelės duomenų ir (ar) atlikti kitų veiksmų, kad būtų gautos lėšos už parduotą prekę. Iš kitų pareiškėjos atstovo pateiktų pareiškėjos įrenginio ekrano nuotraukų, kuriose pateikiami duomenys, kur pareiškėja suvedė savo kortelės duomenis, taip pat matyti, kad ekrane pareiškėjai tuo metu rodyta informacija buvo skirta pirkti prekę *Vinted* platformoje ir sumokėti perkamos prekės kainą, o ne parduoti prekę ir (ar) gauti už ją lėšas⁷. Kurie šiose ekrano nuotraukose pateikti duomenys galėjo

⁷ Vienoje ekrano nuotraukoje nurodyta: „Reikalingas patvirtinimas. Norėdami pirkti „Vinted“ saugiu sandoriu, įveskite pardavėjo telefono

suklaidinti pareiškėją taip, kad jai pasirodytų, kad ji, kaip prekės pardavėja, turėtų pateikti savo kortelės duomenis, norėdama gauti lėšas už parduotą prekę, nežinoma.

Iš viešai prieinamos informacijos matyti, kad *Vinted* platforma savo interneto svetainėje www.vinted.lt yra nurodžiusi, kad: „Tu kaip pardavėjas gausi mokėjimą į savo Vinted piniginę per 2 darbo dienas po užsakymo įvykdymo. <...> 1. Pirkėjas nusiperka prekę > Mokėjimas atsiranda skiltyje „Laukiantys mokėjimai“. <...> Jei pirkėjas patvirtina, kad Viskas gerai arba yra neaktyvus 2 dienas, užsakymas užbaigiamas, o tu per 2 darbo dienas gauni savo uždarbį. Ši suma iš „Laukiantys mokėjimai“ pasikeičia į „Turimos lėšos“. <...> Kai tik tavo lėšos atsiras skiltyje „Turimos lėšos“, galėsi atlikti jų išmokėjimą į savo banko sąskaitą. Jei nuspręsi pasilikti uždarbį, jis bus automatiškai naudojamas tavo Vinted pirkiniams apmokėti⁸“, „Kaip išsimokėti pinigus: 1. Eik į savo Vinted piniginę. 2. Spausk Išmokėti į banko sąskaitą. <...> Uždarbis automatiškai atsiras tavo banko sąskaitoje per 5 darbo dienas nuo išmokėjimo (neįskaitant savaitgalių ir valstybių švenčių)⁹“, „Mes visada siekiame pagelbėti pardavėjams ir juos apsaugoti. Tačiau tą galime padaryti tik tuomet, jei tavo pirkėjai tau sumoka tiesiai per Vinted. <...> Kad gautum apmokėjimą tiesiai per Vinted, tau nebereikės dalintis savo finansine informacija su pirkėju. Taip sumažiname riziką kitiems piktnaudžiauti tavo asmenine informacija¹⁰.“; „Kad pridėtum savo išmokėjimo informaciją: 1. Paspausk savo paskyros piktogramą. 2. Pasirink Nustatymai. 3. Pasirink Mokėjimai. 4. Paspausk Pridėti banko sąskaitą skiltyje Išmokėjimas, kur galėsi pridėti savo banko sąskaitos informaciją. 4. Užpildyk informaciją ir ją išsaugok. Ši informacija bus išsaugota būsimiems pinigų išmokėjimams. <...> Išmokėjimui atlikti reikalingi šie duomenys: 1. Sąskaitos turėtojo vardas ir pavardė. 2. Banko sąskaitos numeris (be tarpu). 3. Sąskaitos turėtojo adresas sąskaitai išrašyti¹¹.“

Įvertinus pirmiau nurodytą *Vinted* platformos interneto svetainėje skelbiamą informaciją, darytina išvada, kad lėšas už šioje platformoje parduodamą prekę galima gauti dviem būdais: 1) jei atsiskaitymas vyksta per *Vinted* platformą – lėšas už parduotą prekę pardavėjui perduoda Vinted platforma, o ne tiesiogiai pirkėjas; 2) jei pardavėjo ir pirkėjo susitarimu atsiskaitymas vykdomas ne per *Vinted* platformą – prekės kainą pardavėjui tiesiogiai sumoka pirkėjas ir *Vinted* platforma tokiaame atsiskaityme nedalyvauja. Byloje neturima duomenų, kurie leistų nustatyti, ar pareiškėja bendravo su potencialiu parduodamo daikto pirkėju, koku būdu jie bendravo, t. y. pačioje *Vinted* platformoje ar kitu būdu (pvz., telefonu, SMS žinutėmis ar pan.), ir (arba) dėl kokio atsiskaitymo už parduodamą daiktą būdo susitarė, t. y. per *Vinted* platformą ar tiesiogiai.

Atkreiptinas dėmesys, kad savo interneto svetainėje *Vinted* platforma yra įspėjusi savo klientus dėl galimo trečiųjų asmenų sukčiavimo ir pateikusi rekomendacijas, kaip atpažinti tokį sukčiavimą¹². Minėtame įspėjime nurodyta: „Kad apsaugotum save ir savo duomenis, būk atidus – sukčiai gali mėginti išvilkti Vinted narių duomenis per: Žinutes Vinted, SMS žinutes, el. laiškus, tiesioginius skambučius. Iš pirmo žvilgsnio tokios žinutės dažnai atrodo kaip gautos iš oficialių šaltinių. Iš tiesų jas siunčia sukčiai, tikėdamiesi pasisavinti tapatybę arba paskyras internete. Tokių apgaulingų el. laiškų ar žinučių siuntėjai gali apsimesti: Vinted atstovais (pvz.: mūsų komandos nariais), siuntimo paslaugų teikėjais, mokėjimo paslaugų teikėjais, pirkėjais, susidomėjusiais viena iš tavo prekių, kitos paslaugos, naudojiesi per Vinted, teikėjais. <...> Sukčiai paprastai prašo tavo kontaktų, asmeninių duomenų ar prisijungimo informacijos. Apgaulingose žinutėse taip pat gali būti nuorodų į kenkėjiškas svetaines ar prisegtų virusais užkrėstų failų. Neatidaryk įtartinų nuorodų ar priedų ir nesiimk jokių šiose žinutėse reikalaujamų veiksmų. <...> Svarbu pirkėjams ar pardavėjams niekada neatskleisti savo asmeninės informacijos. Taip pat niekada nederink su pirkiniai susijusių klausimų už Vinted susirašinėjimo lango ribų. <...> Svarbiausia atsiminti: prašydami bet kokios tavo informacijos, visuomet siūlysimė ją pateikti saugiai per mūsų Pagalbos centrą.“

Atsižvelgdamas į *Vinted* platformos įspėjime nurodytus galimo sukčiavimo pavyzdžius bei šios platformos interneto svetainėje nurodytas jos paslaugų teikimo sąlygas, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju labiau tikėtina, kad SMS žinutę su nuoroda pareiškėjai siuntė ne *Vinted* platforma, o neteisėtai veikiantys tretieji asmenys. Byloje nėra duomenų, kurie leistų nustatyti, kaip tretiesiems asmenims tapo žinomas pareiškėjos telefono numeris ir (arba) iš kokio telefono numerio pareiškėjai buvo siųsta minėta SMS žinutė.

numerį“, kitoje – „Sėkmingas mokėjimas. Dėkojame už pirkinį. Pardavėjui išsiųstas patvirtinimo pranešimas“.

⁸ https://www.vinted.lt/help/235-mokejimo-gavimas-pardavejams?access_channel=hc_topics

⁹ https://www.vinted.lt/help/68?access_channel=hc_topics

¹⁰ https://www.vinted.lt/help/551-pagalba-pardavejui-ir-jo-saugumas?access_channel=hc_topics

¹¹ https://www.vinted.lt/help/70-ismokejimo-rekvizitu-nurodymas?access_channel=hc_topics

¹² [https://www.vinted.lt/help/628-atpazink-apgaulingas-zinutes-skirtas-ismokejimams](https://www.vinted.lt/help/628-atpazink-apgaulingas-zinutes-skirtas-ismokėjimams)

Remiantis viešai prieinama informacija, išmaniuosiuose įrenginiuose gautos SMS žinutės yra dažnai grupuojamos pagal siuntėjo pavadinimą, o ne siuntėjo mobiliojo telefono numerį, tad pareiškėjos atveju galėjo nutikti taip, kad sukčiaujantys tretieji asmenys, siųsdami pareiškėjai SMS žinutę su nuoroda, save, kaip siuntėją, įvardijo neteisėtai pasinaudoję *Vinted* platformos pavadinimu, todėl pareiškėjos įrenginys šių asmenų SMS žinutę priskyrė prie pareiškėjos anksčiau gautos SMS žinutės iš *Vinted* platformos.

Vertinant tą faktą, kad SMS žinutė su nuoroda buvo įterpta į tikrų pareiškėjos iš *Vinted* platformos gautų SMS žinučių srautą, manytina, kad pareiškėjai galėjo atrodyti, kad šią SMS žinutę jai galėjo atsiųsti *Vinted* platforma. Paspaudusi atsiųstą nuorodą pareiškėja savo įrenginio ekrane matė jos atstovo pateiktuose įrenginio ekrano nuotraukose nurodytą informaciją. Kaip minėta pirmiau, iš pateiktų ekrano kopijų, net ir nesinaudojant *Vinted* platformos paslaugomis, akivaizdžiai matosi, kad pareiškėjos buvo prašoma atlikti veiksmus ir (arba) pateikti informaciją, reikalingą sumokėti lėšas už parduodamą prekę, o ne jas gauti. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėja turėjo kritiškai vertinti gautos SMS žinutės ir paskesniuose žingsniuose rodomos informacijos turinį ir, matydama, kad jis prieštarauja pareiškėjos turimiems tikslams (gauti lėšas), turėjo susilaikyti nuo bet kokių tolesnių veiksmų, kol nepasitikrino, kodėl jos prašoma atlikti šiuos veiksmus, ir neįsitikino, ar prašomi atlikti veiksmai atitinka *Vinted* platformos paslaugų teikimo sąlygas.

Byloje neturima duomenų apie pareiškėjos patirtį naudojantis *Vinted* platforma, tačiau pareiškėjos atstovo pateikta informacija leidžia daryti išvadą, kad ji buvo užsiregistravusi šioje platformoje, todėl šios platformos paslaugų naudojimosi sąlygos jai turėjo būti žinomos. Lietuvos banko nuomone, pareiškėjai turėjo kilti įtarimų, kodėl apie iš pirkėjo gautą atsiskaitymą pareiškėja buvo informuota SMS žinute su nuoroda ir kodėl, būdama daikto pardavėja ir nieko nepirkdama, ji turėjo pateikti savo kortelės duomenis. Tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nedvejodama paspaudė atsiųstą nuorodą, atskleidė savo kortelės duomenis, suvedė banko jai siųstą vienkartinį saugos kodą ir taip pati patvirtino kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos arba sudarė galimybę trečiajam asmeniui galimybę tai padaryti. Atkreiptinas dėmesys, kad SMS žinutėje, kuria bankas siuntė pareiškėjai vienkartinį saugos kodą, skirtą patvirtinti kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos, bankas aiškiai ir nedviprasmiškai įspėjo pareiškėją, kad šiuo kodu negalima dalintis su kitais asmenimis.

Kaip nurodyta pirmiau, pareiškėjos atstovas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad, atskleidžiant kortelės duomenis, pareiškėja neturėjo tikslo naudoti kortelės pagal jos tikslinę paskirtį. Šis pareiškėjos atstovo teiginys leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja vis dėlto galėjo (turėjo) suprasti, kad kortelės ir (ar) kitų duomenų perdavimas neatitinka ne tik *Vinted* platformos paslaugų naudojimo sąlygų, bet ir pareiškėjos ir banko sutartų kortelės ir jos duomenų naudojimo sąlygų. Pažymėtina, kad Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3 dalies 26 punkte yra aiškiai nurodyta, kad mokėjimo kortelė yra naudojama atsiskaityti už prekes ir paslaugas negrynaisiais pinigais prekybos ir paslaugų įmonėse jų darbo metu, išsiimti bei įnešti grynuosius pinigus jų išdavimo ir priėmimo vietose ir automatuose jų darbo metu. Tai, kad mokėjimo kortelė yra skirta atsiskaityti, o ne gauti pinigus, nurodyta ir kitose šių sąlygų nuostatose (pvz., 6.3.1 papunktis, kuris nustato sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo būdus, 7.2.7 ir 7.2.8 papunkčiai, kurie nustato atsiskaitymui kortele taikomus papildomus reikalavimus, 7.2.24 papunktis, kuris nustato lėšų kortele atliktoms mokėjimo operacijos įvykdyti rezervavimo banko sąskaitoje sąlygas, ir kt.). Tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, aplinkybė, kad, pareiškėjai turint tikslą į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas, jos buvo prašoma suvesti kortelės ir kitus duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksmą – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, pareiškėjai nekėlė jokių įtarimų.

Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis ar kad būtų jų nesupratusi. Taigi, pareiškėja turėjo suprasti, kad kortelės duomenų ir SMS žinute gauto vienkartinio saugos kodo suvedimas ar kitoks atskleidimas, neturint tikslo kortele atlikti jokių mokėjimų, gali lemti tam tikras teises pasekmes, t. y. kortelės duomenų praradimą ir (arba) neteisėtą jos panaudojimą ir neautorizuotų mokėjimo operacijų iš sąskaitos, su kuria susieta kortelė, įvykdymą. Be to, netgi pačioje *Vinted* platformos interneto svetainėje yra aiškiai nurodyta, kad prekės pardavėjas, norėdamas gauti lėšas už parduotą prekę, *Vinted* platformai turi nurodyti savo mokėjimo sąskaitos rekvizitus, o ne mokėjimo kortelės duomenis.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatyta pareiškėjos, kaip mokėjimo paslaugų vartotojos, pareiga naudotis jai išduota kortele ir (ar) kitomis mokėjimo priemonėmis pagal jų išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o to paties straipsnio 2 dalyje – pareiga imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys. Mokėjimo

paslaugų teikimo sąlygų 7.2.5 papunktyje nustatyta mokėjimo paslaugų vartotojo pareiga laikyti paslapyje visus kortelės ar skaitmeninės piniginės, su kuria susieta kortelė, duomenis bei vykdyti mokėjimo operacijas su kortele ir su ja susietoje sąskaitoje pagal teisės aktų reikalavimus. Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, įskaitant tai, kad pareiškėja pati pripažino, kad, nors ir atskleidė kortelės duomenis, neturėjo tikslo naudoti kortelę pagal jos tikslinę paskirtį, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja jai išduota kortele naudojosi nesilaikydama kortelės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir nevykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje 1 dalies 1 punkte ir 2 dalyje jai nustatytų pareigų. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai pasisavintos mokėjimo priemonės po to, kai pateikia šio įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai. Vertinant, ar mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui, remiantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalies nuostatomis, gali tekti pareiga atlyginti mokėtojui nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, Lietuvos banko nuomone, būtina atsižvelgti ne tik į Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodyto pranešimo apie neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymą faktą, bet ir į šio pranešimo pateikimo laiką ir aplinkybes, kurios jau buvo faktiškai įvykusios, kai šis pranešimas buvo pateiktas.

Bylos duomenimis, kad prarado kortelės duomenis ir jie buvo panaudoti atlikti neautorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėja informavo banką praėjus dvylikai valandų nuo kortelės duomenų praradimo ir vienuolikai valandų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo, t. y. kai bankas jau buvo gavęs mokėjimo nurodymus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo ir pareiškėjos sąskaitoje rezervavęs šių mokėjimo operacijų sumas. Bankas teigė, kad pareiškėjos kreipimosi į banką metu nebegalėjo atšaukti lėšų sąskaitoje rezervacijos, ir paaiškino, kad, pagal *Visa* organizacijos taisykles ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.24 papunktį, tokią teisę įgytų, jei per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo datos iš gavėjo nebūtų gauti duomenys ir patvirtinimas apie atsiskaitymą kortele. Duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, priimdamas vykdyti mokėjimo nurodymus atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, galėjo pažeisti Mokėjimų įstatymą, kitus jam taikomus teisės aktus ir (arba) *Visa* organizacijos taisykles, neturima. Objektyvaus pagrindo teigti, kad iki pareiškėjos kreipimosi į banką bankas galėjo (turėjo) suprasti, kad pareiškėja galimai tapo sukčių auka ir ginčijamos mokėjimo operacijos yra inicijuotos be pareiškėjos sutikimo ar žinios, taip pat nėra. Iš bylos duomenų matyti, kad pastarosios aplinkybės bankui tapo žinomos tik po to, kai, bankui priėmus vykdyti mokėjimo nurodymus ir rezervavus lėšas pareiškėjos sąskaitoje, pareiškėja pati jį apie tai informavo. Vėlesnis šių aplinkybių paaiškėjimas nekeičia fakto, kad pareiškėja, nors ir nesiekė ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo, atliko tam tikrus veiksmus, kuriuos šalis iš anksto buvo sutarusios įprastomis sąlygomis laikyti pareiškėjos sutikimu vykdyti kortele inicijuotas mokėjimo operacijas. Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.206 straipsnį, viena šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka. Taigi, naudodama kortelę ir jos duomenis kitais, negu šalis susitarė, tikslais, tai ji ir pati pripažino, Lietuvos banko nuomone, pareiškėja negalėtų remtis tuo, kad bankas, nežinodamas pirmiau nurodytos aplinkybės, neatsisakė vykdyti jam pateiktų mokėjimo nurodymų atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas ir juos šalių iš anksto sutarta tvarka ir sąlygomis priėmė vykdyti, nes būtent pareiškėja pirmoji pažeidė šalių sutartas kortelės ir jos duomenų naudojimo sąlygas, taip sudarydama galimybę tretiesiems asmenims tariamai pareiškėjos vardu pateikti bankui šiuos mokėjimo nurodymus.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją ir (arba) kelias mokėjimo operacijas, tokiu atveju visos būsimos mokėjimo operacijos laikomos neautorizuotomis. Vadovaujantis 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. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo arba per gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Kaip matyti, Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Iš byloje turimų duomenų nėra galimybės nustatyti, kaip gavėjas gavo pareiškėjos kortelės duomenis ir (arba) tariamą sutikimą šių duomenų pagrindu inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau šios aplinkybės nekeičia fakto, kad tuo metu, kai pareiškėja pranešė bankui apie ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas jau buvo gavęs

mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. pareiškėja pateikė bankui Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą po to, kai suėjo Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyti terminai, per kuriuos mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymus. Suėjus šiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gaunamas gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Ginčo byloje nustatytos faktinės aplinkybės, šalių pateikti paaiškinimai ir įrodymai leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja galėjo iš anksto, t. y. iki bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas ir jų pagrindu rezervavo lėšas pareiškėjos sąskaitoje, pastebėti galimą kortelės duomenų praradimą, neautorizuotą jų naudojimą ir (arba) ketinimą juos naudoti. Byloje nėra duomenų, kad bankas būtų nesudaręs sąlygų pranešti apie kortelės duomenų praradimą ir (ar) galimą neautorizuotą jų naudojimą anksčiau, t. y. iki bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. Kadangi pareiškėja dėl galimo kortelės duomenų praradimo į banką kreipėsi po to, kai šių duomenų pagrindu buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos ir bankui buvo pateikti mokėjimo nurodymai jas vykdyti, o bankas, nesant gavėjo sutikimo, nebegalėjo jų atšaukti, darytina išvada, kad nėra pagrindo pareiškėjos atžvilgiu taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalies nuostatas.

Byloje nėra duomenų, kad gavėjas būtų davęs sutikimą atšaukti ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą, priešingai – iš bylos duomenų matyti, kad, praėjus 4 dienoms nuo mokėjimo nurodymų vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas pateikimo bankui, gavėjas (per gavėjo finansų įstaigą) pateikė bankui galutinius patvirtinimus dėl atsiskaitymo kortele, kurių pagrindu bankas nurašė lėšas iš pareiškėjos sąskaitos, kaip tai numatyta Mokėjimo paslaugų sąlygų 7.2.24 papunktyje. Taigi, Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodyta sąlyga (gavėjo sutikimas atšaukti mokėjimo nurodymus) nebuvo tenkinta, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas nebuvo galimas. Kaip nurodė bankas, jis papildomai vertino galimybę inicijuoti *Visa* organizacijos nustatytą lėšų gražinimo procedūrą, tačiau nustatė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu ši procedūra yra negalima.

Įvertinęs pirmiau nurodytas aplinkybes, šalių pateiktus įrodymus ir jų pagrindu padarytas išvadas, Lietuvos bankas mano, kad pareiškėjos elgesys, kuris pasireiškė tuo, kad pareiškėja, gavusi iš tariamai *Vinted* platformos SMS žinutę su nuoroda ir ją atsidariusi, neturėdama tikslo kortele atlikti lėšų pervedimo operacijų, atsidariusiame lange (-uose) atskleidė savo kortelės duomenis, taip sudarydama sąlygas tretiesiems asmenims inicijuoti kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimą, atskleidė tretiesiems asmenims banko jai siūstą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos, ir taip sudarė tretiesiems asmenims galimybę, panaudojant kortelės duomenis, per šią sistemą inicijuoti ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimą iš pareiškėjos sąskaitos, pripažintinas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, t. y. laikytinas itin neatsargiu, kuris galiausiai lėmė, kad pareiškėjos sąskaitoje buvo įvykdytos neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos. Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jeigu nagrinėjamu atveju pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teiktos, anksčiau jau turėtos ir (arba) žinomos informacijos bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų pastebėjusi ir supratusi, kad atlieka veiksmus, kurių, norint gauti į savo sąskaitą lėšas, ne tik kad nereikia atlikti, bet ir negalima atlikti, nes jie suteikia šiuos duomenis gavusiam asmeniui galimybę jų pagrindu inicijuoti mokėjimus iš sąskaitos, su kuria susieta kortelė (nagrinėjamu atveju – ginčijamas mokėjimo operacijas). Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjos reikalavimas gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas yra 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 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 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