



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-03 Nr. 429-244
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) 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 29 d., panaudojant pareiškėjos „Visa“ mokėjimo kortelės Nr. (duomenys neskelbiami) (toliau – Kortelė) duomenis, Nyderlanduose registruotai finansų įstaigai *bunq B. V.* (toliau – Gavėja) buvo atlikti keturi mokėjimai, kurių bendra suma 2 000 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

Pastebėjusi, kad jos banko sąskaitoje, su kuria susieta Kortelė, (toliau – Sąskaita) 2022 m. liepos 29 d. buvo rezervuotos Ginčijamų mokėjimų sumos, pareiškėja tą pačią dieną, t. y. 2022 m. liepos 29 d., informavo banką, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji. Bendraudama su banku, pareiškėja paaiškino, kad norėjo parduoti daiktą, pirkėju prisistatęs asmuo (toliau – Tariamasis pirkėjas) daikto kainą neva sumokėjo per kurjerį UAB „DPD Lietuva“ (toliau – Kurjeris), pareiškėjai buvo atsiųsta nuoroda, kurią atsidariusi pareiškėja suvedė Kortelės duomenis, kad per Kurjerį gautų iš Tario pirkėjo lėšas už parduotą daiktą.

Pareiškėja prašė banko grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, taip pat šių mokėjimų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – Visa organizacija) lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau bankas atsisakė tenkinti šiuos pareiškėjos prašymus.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad 2022 m. liepos 29 d. supratusi, kad prieš ją galimai atliekami sukčiavimo veiksmai, nedelsdama patikrino Sąskaitos išrašą, pastebėjo Ginčijamų mokėjimų sumų rezervaciją ir iš karto kreipėsi į banką bei policijos įstaigą. Pareiškėja teigė, kad bankas klaidingai patikino ją, kad Ginčijamų mokėjimų sumos nebus nurašytos iš Sąskaitos, ji apie tai atitinkamai informavo policijos įstaigą ir dėl to policijos įstaiga ikiteisminį tyrimą dėl pareiškėjos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmy pradėjo tik po 4 dienų, kai pareiškėja informavo policijos įstaigą apie Ginčijamų mokėjimų sumų nurašymą iš jos Sąskaitos. Pareiškėjos nuomone, bankas nesiėmė jokių veiksmy, kad sustabdytų Ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir įvykdyti taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. buvo panaudoti pareiškėjos Kortelės duomenys (pareiškėjos vardas, pavardė, Kortelės numeris, galiojimo data ir CVV kodas) ir jų pagrindu inicijuoti Ginčijami mokėjimai pačios pareiškėjos buvo patvirtinti mobiliojo parašo sPIN1 kodu, todėl bankas laiko šiuos mokėjimus autorizuotais.

Bankas papildomai nurodė manantis, kad, neturėdama tikslo atsiskaityti Kortele, tačiau, nepažįstamo jai asmens atsiųstoje nuorodoje vis dėlto atskleidusi savo Kortelės duomenis ir vėliau atlikusi tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus, pareiškėja nesilaikė minimalių atsargumo reikalavimų, neįvertino dėl tokių savo veiksmy galinčios kilti rizikos ir pati sudarė tretiesiems asmenims sąlygas jos vardu atlikti Ginčijamus mokėjimus. Bankas atkreipė dėmesį, kad, norint gauti lėšas į savo Sąskaitą, pareiškėjai nereikėjo niekur suvesti ir (ar) kitaip

atskleisti savo Kortelės duomenų, ir juo labiau atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmų.

Komentuodamas atsisakymo inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priešzastis, bankas paaiškino, kad *Visa* organizacija nenustato galimybės ginčyti mokėjimo kortele atlikto mokėjimo tuo pagrindu, kad jis buvo atliktas sukčiavimo būdu, kai toks mokėjimas buvo autorizuotas saugesnio autentiškumo patvirtinimo būdu.

Bankas taip pat nurodė neturėjęs teisės atšaukti Ginčijamų mokėjimų sumų rezervacijos, nes šią rezervaciją ir tolesnį Ginčijamų mokėjimų vykdymą būtų galėjęs atšaukti tik tuo atveju, jei po 9 dienų Gavėja nebūtų pateikusi patvirtinimo apie galutinį atsiskaitymą Kortele. Gavėja pirmiau nurodytą patvirtinimą pateikė 2022 m. rugpjūčio 2 d. ir bankas tą pačią dieną nurašė Ginčijamų mokėjimų sumas iš pareiškėjos Sąskaitos.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos teiginių, kad bankas ją patikino, kad rezervuotos Ginčijamų mokėjimų sumos nebus nurašytos iš Sąskaitos, bankas teigė tokių patvirtinimų pareiškėjai nedavęs ir netgi priešingai – ne kartą pats paraginęs pareiškėją kreiptis į teisėsaugos institucijas.

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

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

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 2 000 EUR) pagrįstumo.

Savo reikalavimą bankui pareiškėja argumentavo tuo, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti trečiajam asmeniui apgaulės būdu išviliojus iš jos Kortelės ir kitus duomenis (toliau – Konfidenciali informacija), bankas patikino pareiškėją, kad rezervuotos Ginčijamų mokėjimų sumos nebus nurašytos iš jos Sąskaitos, tačiau nesiėmė jokių veiksmų, kad tokia rezervacija būtų panaikinta ir Ginčijami mokėjimai nebūtų įvykdyti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir autorizuoti šalių iš anksto sutartu būdu, bankas pagrįstai juos priėmė vykdyti bei, neturėdamas teisės atšaukti, įvykdė ir dėl to neturi pareigos gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimo sumų. Bankas neigė pareiškėjai tvirtinęs, kad Ginčijamų mokėjimų sumos nebus nurašytos iš Sąskaitos, taip pat nurodė manantis, kad pareiškėja, būdama itin neatsargi, pati sudarė sąlygas tretiesiems asmenims jos vardu atlikti šiuos mokėjimus.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja buvo prašiusi banko inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuota, kad ši procedūra yra negalima. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėja nekėlė bankui jokių su tuo susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė reikalaujanti, kad pats bankas gražintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas. Atsižvelgiant į tai, aplinkybės, susijusios su *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros neinicijavimu, šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos ir Lietuvos bankas dėl jų atskirai nepasisakys.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas; 3) bankas turėjo pareigą atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. 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 dalimi, sutikimo davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama šalių sutartinių santykių dalimi, 6.3.1 papunktyje nustatyta, kad: *„Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. <...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. <...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“*

Remdamasis Sąlygų 6.3.1 papunkčiu ir vidaus sistemų duomenimis, patvirtinančiais, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti panaudojant pareiškėjos Kortelės duomenis ir pareiškėjai patvirtinant šiuos mokėjimus mobiliojo parašo sPIN1 kodu, bankas laiko Ginčijamus mokėjimus autorizuotais, t. y. atliktais esant pareiškėjos sutikimui vykdyti Ginčijamus mokėjimus.

Kaip matyti, darydamas pirmiau nurodytas išvadas, bankas iš esmės rėmėsi vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir jų atitiktimi Sąlygose bendrais bruožais apibrėžtiems sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijams, neatsižvelgdamas į pareiškėjos nurodytas individualias aplinkybes, susijusias su galimu Kortelės duomenų pasisavinimu ir neteisėtu panaudojimu, ir atskirai nevertindamas Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir autorizavimo aplinkybių (pvz., iš ko, kada ir koku būdu Gavėja gavo sutikimą Kortelės duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, koku tikslu pareiškėja atskleidė trečiajam asmeniui Kortelės duomenis ir (arba) atliko tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus), nors būtent šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, turi esminės reikšmės, vertinant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais.

Esant duomenų, kad mokėtojai išduota mokėjimo priemone ir (arba) jos duomenimis galėjo būti pasinaudota neteisėtai, ir neturint objektyvių ir pakankamų įrodymų, kad mokėjimo operacija, kurios autorizuotumą mokėtojas neigia, buvo atlikta esant mokėtojo valiai, tokia mokėjimo operacija, Lietuvos banko nuomone, negalėtų būti laikoma autorizuota.

Apie tai, kad mokėjimo operacijų autorizuotumo klausimai negali būti vertinami izoliuotai (pvz., vien tik remiantis mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjų vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir (ar) formaliais sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijais), ypač tada, kai turima duomenų, kad prieš mokėtoją galėjo būti įvykdyta sukčiavimo ataka ir mokėtojo valios atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją galėjo nebūti, Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje¹, tokios praktikos nuosekliai laikomasi ir šiame sprendime.

Taigi, vien aplinkybė, kad nagrinėjamu atveju banko vidaus sistemose buvo užfiksuota, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus buvo panaudoti pareiškėjos Kortelės duomenys ir pareiškėjai priklausanti atpažinties priemonė, t. y. mobilusis parašas, savaime neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti esant pareiškėjos valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje ir Sąlygų 6.3.1 papunktyje yra aiškiai nustatyta, kad veiksmus, kurie pareiškėjos, kaip mokėtojos, ir banko, kaip mokėtojos mokėjimo paslaugų teikėjo, santykiuose reikš pareiškėjos sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimą,

¹ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

aktyviais veiksmais turėtų atlikti pati pareiškėja. Įrodymų, kurie patvirtintų, kad Kortelės duomenis ir sutikimą jų pagrindu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus Gavėjai davė pati pareiškėja, bankas Lietuvos bankui nepateikė.

Iš ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir argumentų matyti, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėja savo Kortelės duomenis atskleidė fiktyvioje Kurjerio svetainėje, į kurią buvo nukreipta per trečiojo asmens jai atsiųstą nuorodą. Šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja atskleidė Kortelės duomenis ir atliko tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus, turėdama tikslą gauti iš Tariamo pirkėjo lėšas už parduodamą daiktą į su Kortele susietą savo banko sąskaitą, o ne atlikti Ginčijamus mokėjimus, taip pat nėra.

Apie tai, kad, siekiant įvertinti, ar individualiu atveju mokėtojas galėjo (turėjo) suprasti, kokį veiksma tvirtina turima atpažinties priemone, svarbu atsižvelgti į tai, kokią informaciją mokėtojas matė (galėjo matyti), atlikdamas pirmiau nurodytus tvirtinimo veiksmus, Lietuvos bankas taip pat yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje². Įrodymų, kad, atlikdama tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus, pareiškėja turėjo (galėjo) matyti, kad tvirtina Ginčijamus mokėjimus, bankas Lietuvos bankui nepateikė. Priešingai, pats bankas pabrėžė, kad Ginčijamų mokėjimų duomenys (Gavėja, Kortelės paskutiniai keturi skaitmenys ir suma, kuri bus nuskaičiuota iš su Kortele susietos banko sąskaitos) buvo rodomi šiuos mokėjimus Kortele tiesiogiai inicijuojančiam asmeniui, kuris į banko interneto puslapį buvo nukreiptas iš prekybininko (nagrinėjamu atveju – Gavėjos) interneto svetainės, tačiau nagrinėjamu atveju pareiškėja suvedė Kortelės duomenis interneto svetainėje, į kurią buvo nukreipta per trečiojo asmens jai atsiųstą nuorodą.

Duomenų, kurie leistų teigti, kad pareiškėja naudojosi ir (ar) siekė pasinaudoti Gavėjos, kuri yra finansinių paslaugų teikėja, teikiamomis paslaugomis, byloje taip pat neturima.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.³

Byloje žinomos Ginčijamų mokėjimų atlikimo aplinkybės ir su jomis susijusių faktinių įvykių seka, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju labiau tikėtina, kad tretieji asmenys apgaulės būdu išviliojo iš pareiškėjos Konfidencialią informaciją ir ją pareiškėjos vardu, bet be jos žinios ir valios, panaudojo Ginčijamiems mokėjimams Gavėjai atlikti.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas nenustatė objektyvių ir pakankamų pagrindų, leidžiančių teigti, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti esant pareiškėjos valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, todėl Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

2. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas

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 pareigų⁴, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 ir 3 dalimis, pareiga įrodyti, kad

² Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-03143](#) ir Nr. [2022-02907](#).

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

⁴ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, šias pareigas: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal jos 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; 3) gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

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, mokėtojui dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesąžiningai.

Remiantis pirmiau nurodytų Mokėjimo įstatymo straipsnių nuostatomis, darytina išvada, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ir, kai taikytina, atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų buvęs, jeigu neautorizuota mokėjimo operacija nebūtų buvusi įvykdyta, 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).

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti, panaudojant Konfidencialią informaciją ir, pareiškėjai to galimai nesupratus, jos pačios papildomai patvirtinti mobiliojo parašo sPIN1 kodu. Pareiškėja pripažįsta pati atskleidusi Konfidencialią informaciją tretiesiems asmenims ir neneigia atlikusi tvirtinimo sPIN1 kodu veiksmus.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą⁵, todėl saugesnio autentiškumo patvirtinimo nereikalavimas, kaip pagrindas taikyti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybę už nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime taip pat atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų atlikimu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁶.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁷, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip nurodyta pirmiau, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir Sąlygų 7.2 papunktyje.

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad Kortelės naudojimas pagal tikslinę jos paskirtį bei Kortelės ir Konfidencialios informacijos saugumo užtikrinimas yra vienos iš pagrindinių pareiškėjos, kaip Kortelės turėtojos, pareigų. Būtent šių pareigų vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja nesiėmė adekvacių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Sąlygų 3.1 papunkčio 26 dalyje yra aiškiai nurodyta, kad banko išduota 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 su

5

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁷ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

trečiaisiais asmenimis, o ne gauti iš trečiųjų asmenų lėšas, nurodyta ir kitose šių Sąlygų nuostatose (pvz., 6.3.1, 7.2.7, 7.2.8, 7.2.24 papunkčiai ir kt.). Duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Sąlygomis ar kad būtų jų nesupratusi, byloje nėra.

Pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai pripažino, kad, atskleisdama Kortelės duomenis, neturėjo tikslo naudoti Kortelės pagal Sąlygose nustatytą jos tikslinę paskirtį, t. y. ji siekė gauti į savo banko sąskaitą lėšas, o ne atlikti iš šios sąskaitos mokėjimą. Taigi, atskleisdama Kortelės duomenis ir atlikdama tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus, pareiškėja akivaizdžiai nesilaikė Kortelės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir nevykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki Ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėja jau mažiausiai keletą metų naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjos turima naudojimosi Kortele patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad ji būtų galėjusi suprasti, kad Konfidencialios informacijos perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks jos atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjos banko sąskaitos, su kuria susieta Kortelė, pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali lemti ne tik Konfidencialios informacijos praradimą ir (ar) neteisėtą jos panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Atkreiptinas dėmesys, kad į daiktų pardavėjus nukreipta sukčiavimo ataka, kuri pasireiškia tuo, kad pirkėjais apsimetę sukčiai išvilioja iš savo daiktus parduodančių asmenų mokėjimo kortelių ir (ar) kitus personalizuotus saugumo duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, nėra nauja. Apie tokias sukčiavimo atakas jau keletą metų nuolat skelbiama žiniasklaidoje⁸. Be to, apie tokias sukčiavimo atakas, jų veikimo schemas ir principus savo klientus, įskaitant pareiškėją, yra įspėjęs tikrasis Kurjeris⁹ ir pats bankas. Bankas pateikė įrodymus, kad 2022 m. birželio 14 d. kaip tik buvo išsiuntęs pareiškėjai asmeniškai įspėjimą apie galimas sukčiavimo rizikas, kuriame buvo nurodyta: „*Būkite budrūs bendraudami su nepažįstamais žmonėmis per Viber, WhatsApp ar kitas išmaniąsias programas, net jei siekiate įvykdyti savo asmeninio daikto pardavimą ar pirkimą. Šie asmenys gali pasidalinti itin patikimai atrodančiomis žinomų paslaugų tiekėjų (kurjerių įmonės, drabužių pardavimo, apgyvendinimo paslaugų platformų ar kt.) nuorodomis, kuriose bus prašoma pateikti asmeninius duomenis, kaip mokėjimo kortelės numerį ar kt. Rekomenduojame tokių nuorodų neatidarinėti ir jokiū būdu jose nesidalinti savo asmeniniais duomenimis. Atsiskaitymui už paslaugas naudokite tik oficialų paslaugų teikėjo tinklalapį.*“

Byloje neturima duomenų, kad pareiškėja, bendraudama su jai nepažįstamu Tariamumu pirkėju ir gavusi neva Kurjerio siųstą nuorodą, būtų ėmusi veiksmų patikrinti atsiųstos jai nuorodos saugumą ir tikrumą bei Tarioamojo pirkėjo patikimumą ir (ar) bent kvestionavusi, kodėl Tariamumas pirkėjas atsiskaito su ja per Kurjerį, o ne daikto kainą sumoka tiesiogiai į jos banko sąskaitą. Priešingai, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja, nedvejodama ir nepagrįstai pasitikėdama Tariamumu pirkėju, paspaudė jai siųstą nuorodą ir joje, kaip pati prisipažino, atskleidė visą Konfidencialią informaciją.

Bankas teigė, kad, atlikdama tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus (keturis kartus), pareiškėja mobiliojo parašo lange kaskart matė kontrolinį kodą, kuris turėjo sutapti su banko interneto puslapyje, į kurį, kaip paaiškino bankas, iš Gavėjos interneto puslapio buvo nukreiptas Kortele Ginčijamus mokėjimus inicijavęs asmuo, rodomu kontroliniu kodu. Banko vertinimu, neįsitikindama, kad pirmiau nurodyti kontroliniai kodai sutampa, suveddama sPIN1 kodą mobiliojo parašo lange, pareiškėja taip pat pasielgė neatsakingai ir labai neatsargiai.

Kaip nurodyta pirmiau, bankas nepateikė Lietuvos bankui įrodymų, kad pareiškėja būtų buvusi nukreipta į pirmiau nurodytą banko interneto puslapį ir (ar) matė šiame interneto puslapyje rodomus Ginčijamų mokėjimų duomenis kitu būdu, ir netgi priešingai – neįrodinėjo, kad pareiškėja galėjo matyti Ginčijamų mokėjimų duomenis. Duomenų, kokia informacija pareiškėjai buvo rodoma interneto svetainėje, į kurią pareiškėja pateko paspaudusi trečiųjų asmenų jai atsiųstą nuorodą, byloje neturima. Taigi, galimybės įvertinti, ar pareiškėja, prieš suveddama mobiliojo parašo sPIN1 kodą, (ne) tikrino šių kodų atitiktį su konkrečiai jai rodoma informacija, Lietuvos bankas neturi. Vis dėlto, net ir paaiškėjus, kad pareiškėja šių kontrolinių kodų atskirai nesutikrino, vien ši aplinkybė, Lietuvos banko nuomone, negalėtų būti laikoma

⁸ Pavyzdžiui: <https://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2022/12/23/news/pries-sventes-kaunieta-vos-neparado-pinigu-papasakojo-apie-gudria-apgaules-schema-25589009>; <https://www.15min.lt/verslas/naujiena/pranesimai/skelbiu-lt-ispeja-i-pardavejus-nusitaikv-virtualus-sukciai-demaskuoti-pades-3-konkretus-signalai-231-1444356>; <https://www.delfi.lt/news/daily/crime/policija-ragina-buti-atsargiems-per-menesi-pradeta-apie-60-ikiteisminių-tyrimu-del-sukciavimo.d?id=90307915>.

⁹ Pavyzdžiui, www.dpd.com/lt/lt/2021/01/18/pastebeti-sukciavimo-atvejai-bukite-atsargus/.

pakankamu pagrindu pripažinti tokį pareiškėjo elgesį itin neatsargiu, ypač atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje nėra duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų duomenys tvirtinant juos mobiliojo parašo sPIN1 kodu pareiškėjai būtų buvę parodyti ir (arba) kad pareiškėja žinojo, suprato ir išreiškė savo valią šalių sutartu būdu vykdyti šiuos mokėjimus.

Vis dėlto pirmiau pateikta Lietuvos banko nuomonė dėl kontrolinių kodų sutikrinimo nekeičia ginčo byloje pirmiau nustatyto fakto, kad pareiškėja, neturėdama tikslo Kortele atlikti Ginčijamų ar kitų mokėjimų iš savo banko sąskaitos, t. y. norėdama gauti į banko sąskaitą lėšas, o ne jas pervesti iš šios sąskaitos, panaudojo Kortelę ir Konfidencialią informaciją bei atliko tvirtinimo mobiliojo parašo sPIN1 kodu veiksmus, pažeisdama šalių iš anksto sutartas Kortelės, Konfidencialios informacijos ir atpažinties priemonių naudojimo sąlygas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su Kortelės naudojimu ir Konfidencialios informacijos saugojimu, o jos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad pareiškėją apgavę ir iš jos Konfidencialią informaciją išvilioję tretieji asmenys, pareiškėjai papildomai patvirtinant jų atliekamus paskesnius veiksmus, atskirai jų nekvestionuojant, tik jai žinomu mobiliojo parašo sPIN1 kodu, pareiškėjos vardu sugebėjo atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (ar) žinomos informacijos ir (ar) iš anksčiau turėtos panašios patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijami mokėjimai nebūtų buvę įvykdyti.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

3. Dėl banko pareigos atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Byloje nustatyta, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas, t. y. buvo inicijuoti pagal tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis ir patvirtinti saugesniu autentiškumo patvirtinimo būdu, taigi, objektyviai ir teisėto pagrindo atsisakyti priimti vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir juos vykdyti bankas neturėjo.

Tai, kad vėliau paaiškėjo, kad dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo sutikimą vykdyti Ginčijamus mokėjimus jos vardu Gavėjai davė tretieji asmenys, nepaneigia fakto, kad pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją ir atlikdama mobiliojo parašo sPIN1 kodu tvirtinimo veiksmus, sudarė sąlygas tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu ir vykdant Ginčijamus mokėjimus teisėtai dalyvaujančioms trečiosioms sąžiningoms šalims pagrįstai tikėtis, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti, patvirtinti ir vykdomi esant pareiškėjos, kaip Kortelės turėtojos, sutikimui.

Pareiškėja pirmą kartą telefonu kreipėsi į banką po to, kai bankas buvo gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, t. y. pareiškėja kreipėsi į banką po to, kai suėjo Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytas terminas, per kurį mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą.

Nors pareiškėja teigė, kad banko konsultantai, bendraudami su ja telefonu, buvo ją patikinę, kad Ginčijami mokėjimai bus atšaukti, t. y. jų sumos nebus nurašytos iš pareiškėjos banko sąskaitos, byloje tokių duomenų neturima. Priešingai, remiantis byloje turimais duomenimis, banko konsultantai ne kartą pabrėžė pareiškėjai, kad negali to pasakyti ir reikia laukti banko atsakymo, taip pat ragino pareiškėją kreiptis į teisėsaugos institucijas, nelaukiant pirmiau nurodyto banko atsakymo.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas

nepagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir kad nepagrįstai jų neatšaukė.

Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, konstatuotina, kad nėra pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimo bankui gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumų pagrįstu ir jo tenkinti, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 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