



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-08-09 Nr. 429-442
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 15 d. pareiškėja ir bankas sudarė Lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota „MasterCard“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė) ir atidaryta su šia Kortele susieta banko sąskaita.

2023 m. balandžio 24 d. 22 val. 56 min. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ (toliau – *Apple Pay* sistema) ir 2023 m. balandžio 26 d. 7 val. 41 min. per šią sistemą Kortele buvo atliktas 1 332,58 EUR vertės¹ mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas galimai Tailande veikiančiam prekybininkui, fiziškai pridėjus prie bekontakčio skaitytuvo įrenginį, kuriame buvo įdiegta *Apple Pay* sistema.

2023 m. balandžio 26 d. 7 val. 50 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji. Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas atsisakė tenkinti šį reikalavimą.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą, ir teigė, kad Ginčijamą mokėjimą atliko apgaulės būdu Kortelės duomenis iš pareiškėjos išvilioję sukčiai ir kad ji pati šio mokėjimo neautorizavo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu. Bankas teigė, kad pareiškėjos kreipimosi į banką metu galimybės atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymo nebebuvo, o pareigos grąžinti šio mokėjimo sumą savo lėšomis bankas neturi, nes jis atliktas dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo.

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

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

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą (iš viso 1 332,58 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir (ar) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas, nepaisant to, kad jis formaliai buvo inicijuotas ir patvirtintas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, nelaikytinas pareiškėjos autorizuotu, t. y. atliktu esant pareiškėjos valiai ir

¹ 50 000 THB.

sutikimui, kaip jis suprantamas pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu pačios pareiškėjos.

Bankas, teigdamas, kad neturi pareigos savo lėšomis gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, remiasi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta aplinkybe, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui. Banko teigimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad ji perdavė tretiesiems asmenims personalizuotus Kortelės saugumo duomenis, įskaitant iš banko SMS žinute gautą vienkartinį Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos kodą, taip pažeisdama jai tenkančias pareigas, susijusias su Kortelės ir jos personalizuotų saugumo duomenų naudojimu ir saugojimu.

Pareiškėja su pirmiau nurodytais banko argumentais nesutinka ir teigia, kad laikėsi jai, kaip Kortelės turėtojai, nustatytų pareigų, dėl sukčių veikimo schemos negalėjo iš karto suprasti, kad jos atžvilgiu atliekami sukčiavimo veiksmai, tą supratusi nedelsdama apie tai pranešė bankui, tačiau pats bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad užkirstų kelią Ginčijamam mokėjimui įvykti, todėl turi prisiimti atsakomybę už pareiškėjos patirtų nuostolių atlyginimą.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar, atsisakydamas gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, bankas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų².

Duomenų, kad 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.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus Kortelės duomenis ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo atlikimu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

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 praktikoje³, 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 pareiškėjos pareigos nustatytos ir Sutarties 9.1–9.3 papunkčiuose bei Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama Sutarties dalimi (pvz., Sąlygų 7.1, 7.3 ir kt. papunkčiai).

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio, Sutarties ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad Kortelės naudojimas pagal tikslinę jos paskirtį bei Kortelės ir kitų personalizuotų duomenų saugumo užtikrinimas yra viena 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 adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Pareiškėja nurodė, kad 2023 m. balandžio 24 d. siekė įsigyti prekę per, kaip vėliau paaiškėjo, fiktyvią elektroninę parduotuvę ir tuo tikslu pateikė šiai parduotuvei Kortelės duomenis. Bankas pareiškėjos pirmiau nurodytų aplinkybių neginčijo. Taigi, pagrindo teigti, kad pareiškėja siekė panaudoti ir (ar) panaudojo Kortelę ne pagal Sutartyje nustatytą jos paskirtį, nėra.

Pareiškėja neneigia, kad 2023 m. balandžio 24 d. gavo iš banko SMS žinutę su vienkartinium

² Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, šias pareigas: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinotus 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.

³ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

saugos kodu ir šį kodą atskleidė pirmiau nurodytai elektroninei parduotuvei, norėdama patvirtinti Kortelę atliekamą mokėjimą. Šioje SMS žinutėje buvo nurodyta, kad: „Jūsų kortelės pridėjimo prie Apple Pay patvirtinimo kodas yra (*duomenys neskelbiami*). Šis kodas galios 30 minučių.“ Kaip matyti, bankas buvo gana aiškiai nurodęs, kad šis kodas skirtas Kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti, o ne konkrečiam mokėjimui atlikti ir (ar) patvirtinti.

Neturėdama tikslo naudotis *Apple Pay* sistema ir pridėti savo Kortelę prie šios sistemos, pareiškėja vis dėlto panaudojo šį kodą ne pagal SMS žinutėje nurodytą jo tikslinę paskirtį ir atskleidė jį tretiesiems asmenims, taip sudarydama jiems galimybę pridėti pareiškėjos Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir vėliau per šią sistemą inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Pažymėtina, kad nuo SMS žinutės su vienkartinio kodu gavimo ir panaudojimo iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo praėjo beveik pusantros paros. Be to, bankas per pareiškėjos įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę 2023 m. balandžio 24 d., po to, kai Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos ir toks pridėjimas buvo patvirtintas banko pareiškėjai pirmiau siūstu vienkartinio kodu, papildomai pateikė pareiškėjai pranešimą, kuriame nurodė: „Jūsų kortelė **** (*duomenys neskelbiami*) paruošta „Apple Pay“ bekontakčiams atsiskaitymams telefonu.“ Duomenų, kad gavusi iš banko SMS žinutę su vienkartinio kodu, paskesnę pranešimą dėl sėkmingo Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos ir (ar) vėliau pareiškėja būtų kreipusis į banką ir bandžiusi išsiaiškinti, kodėl bankas siuntė jai tokią SMS žinutę ir (ar) pranešimą, jei pareiškėja siekė atlikti tik vienkartinį mokėjimą, o ne pridėti savo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos, byloje nėra. Priešingai, pati pareiškėja nurodė, kad, pamaniusi, kad norėtas atlikti mokėjimas elektroninei parduotuvei nepavyko, į banką nusprendė nesikreipti.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki Ginčijamo mokėjimo įvykdymo pareiškėja jau keletą metų naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjos turima naudojimosi Kortele patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad ji būtų galėjusi suprasti, kokių būdu įprastai atliekami ir tvirtinami Kortele inicijuoti mokėjimai, įskaitant tai, kad norint atlikti vienkartinį atsiskaitymą internetu nebūtina Kortelę pridėti prie *Apple Pay* ir (ar) kitos mobiliųjų mokėjimų sistemos. Atkreiptinas dėmesys, kad aktuali informacija apie bekontakčius atsiskaitymus išmaniaisiais įrenginiais, mokėjimo kortelių pridėjimą prie mobiliųjų mokėjimų sistemų ir mokėjimų per tokias sistemas vykdymą yra nurodyta Sąlygų 1 priede „Bekontakčių atsiskaitymų išmaniuoju įrenginiu paslauga“.

Nors pareiškėja teigė, kad bankas netaikė reikiamų saugumo priemonių, kurios būtų galėjusios padėti išvengti Ginčijamo mokėjimo atlikimo, byloje turimi duomenys rodo, kad bankas taikė šias priemones, t. y. užtikrino, kad tik pareiškėja galėtų pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos, tvirtinant tokį pridėjimą specialiu vienkartinio saugos kodu, kuris turėjo likti žinomas tik pačiai pareiškėjai, o netrukus po to atkreipė pareiškėjos dėmesį į tai, kad Kortelė yra pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (arba) žinomos informacijos bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, Lietuvos banko nuomone, ji būtų pastebėjusi ir supratusi, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sutartyje nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi tokius veiksmus ir (ar) laiku kreipusis į banką ir Ginčijamas mokėjimas per *Apple Pay* sistemą nebūtų buvęs atliktas.

Apie tai, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne pati pareiškėja, o jos Kortelės duomenis pasisavinę tretieji asmenys, pareiškėja pranešė bankui po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo faktiškai atliktas ir banke buvo gautas mokėjimo nurodymas jį vykdyti, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą.

Remiantis pirmiau nurodytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su personalizuotų Kortelės duomenų, įskaitant banko SMS žinute jai siūsto vienkartinio kodo, skirto Kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti, saugojimu, o jos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu Ginčijamo mokėjimo įvykdymą.

Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas nepagrįstu ir dėl to yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos

banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁴

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.