



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-18 Nr. 429-14
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. rugsėjo 14 d. banko pareiškėjai išduota mokėjimo kortelė Nr. ***Duomenys *neskelbtini* (toliau – Kortelė) buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ (toliau – *Apple Pay* sistema) ir per šią sistemą 2023 m. rugsėjo 29 d. Kortele buvo atliktas 1 433 EUR mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Remiantis bankui pateiktame mokėjimo nurodyme vykdyti Ginčijamą mokėjimą duomenimis, šis mokėjimas buvo atliktas galimai viešbučiui, kurio paslaugos buvo siūlomos ir (ar) kitaip pasiekiamos per platformą „lastminute.com“.

2023 m. rugsėjo 29 d., po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, pareiškėja pranešė bankui, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji. Pareiškėja reikalavo banko stabdyti Ginčijamo mokėjimo vykdymą, o vėliau – grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas nė vieno iš šių reikalavimų netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjos teigimu, Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji, o tai, kad Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, savaime nereiškia, kad pareiškėja davė bankui sutikimą ir (ar) leidimą vykdyti Ginčijamą mokėjimą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių sutartomis sąlygomis, galimybės sustabdyti ir (ar) atšaukti jo vykdymo nebuvo, todėl bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumos.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą (1 433 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti Ginčijamą mokėjimą atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjos Kortelė. Pareiškėja neigė atlikusi Ginčijamą mokėjimą, tačiau nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nepateikė jokių paaiškinimų ir duomenų, kurie leistų teigti, kad Kortelė ir (ar) jos duomenys, kurių pagrindu buvo atliktas šis mokėjimas, galėjo būti panaudoti be jos žinios ar sutikimo. Priešingai, pareiškėja tikino niekam neperdavusi ir (ar) kitaip neatskleidusi savo Kortelės duomenų. Atkreiptinas dėmesys, kad Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta 2023 m. rugsėjo 14 d., o Ginčijamas mokėjimas per šią sistemą buvo atliktas tik po 15 dienų, t. y. 2023 m. rugsėjo 29 d.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės ir (ar) jos duomenų turėjimas ir (ar) žinojimas, remiantis bylos duomenimis, savaime nesudarė galimybės atlikti Ginčijamo mokėjimo per *Apple Pay* sistemą. Tam, kad būtų galima pridėti Kortelę prie šios sistemos ir per ją atlikti Ginčijamą mokėjimą, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos banko SMS žinute pareiškėjos telefono numeriu siūstu vienkartinio saugos kodu.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu išsiuntė pareiškėjos telefono numeriu 2023 m. rugsėjo 14 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos. Banko pareiškėjai siūstoje SMS žinutėje buvo nurodyta: „*Iveskite kodą 391115 noredami pridėti kortelę į skaitmeninę pinigines. Šis kodas galioja 30 minučių. Kodu nesidalinkite su kitais asmenimis!*“ Iš karto po to, kai Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos buvo patvirtintas banko siūstu vienkartinio saugos kodu, bankas išsiuntė pareiškėjai dar vieną SMS žinutę, kurioje buvo nurodyta: „*Jūsų Luminor kortelę, kurios numeris baigiasi Duomenys neskelbtini yra paruošta Apple Pay naudojimui. Ji galite naudoti visur, kur matote bekontaktį simbolį arba Apple Pay ženklą.*“

Pagrindo manyti, kad pareiškėja galėjo nesuprasti banko jai siūstų SMS žinučių turinio ir (ar) jose nurodyto vienkartinio saugos kodo paskirties ir (ar) jo naudojimo sąlygų, nenustatyta. Be to, iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja jau anksčiau turėjo patirties naudojantis *Apple Pay* sistema, nes tą pačią Kortelę prie šios sistemos buvo pridėjusi ir 2023 m. birželio mėn.

Nei bankui, nei Lietuvos bankui pareiškėja neatskleidė, kas vyko 2023 m. rugsėjo 14 d., kai bankas atsiuntė jai vienkartinį saugos kodą. Duomenų, kad laikotarpiu nuo 2023 m. rugsėjo 14 d., kai Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, iki 2023 m. rugsėjo 29 d., kai per *Apple Pay* sistemą buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, pareiškėja būtų kreipusis į banką ir pranešusi jam, kad Kortelę prie *Apple Pay* sistemos pridėjo ne ji pati ir (arba) kad ji prarado Kortelę ir (ar) jos duomenis, byloje taip pat neturima. Tokių aplinkybių pareiškėja nenurodė ir tuomet, kai kreipėsi į banką dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, o vėliau – į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo.

Nors kreipėsi į Lietuvos banką pareiškėja paminėjo, kad dėl Ginčijamo mokėjimo galimai kreipėsi į teisėsaugos instituciją, tokio kreipimosi kopijos ir jokių kitų įrodymų, kurie patvirtintų, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir (ar) dalyvavimo galėjo atlikti ir (arba) atlikti Ginčijamą mokėjimą, nepateikė.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjos Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, įskaitant banko siūstą vienkartinį saugos kodą, ir be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės jais pasinaudoti, tačiau pareiškėja Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos aplinkybių niekaip nekomentuoja ir iš esmės neigia tik tai, kad ji pati atliko Ginčijamą mokėjimą, nepateikdama jokių paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (ar) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir banko siūstą vienkartinį saugos kodą, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 45 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (ar) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (ar) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo

priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko jai siūstu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas ir įvykdytas šalių iš anksto sutarta tvarka, panaudojus pareiškėjos Kortelės duomenis bei banko SMS žinute pareiškėjai siūstą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos, o Kortelės duomenys ir vienkartinis saugos kodas, remiantis abiejų ginčo šalių teiktais paaiškinimais, turėjo būti žinomi tik pačiai pareiškėjai, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti šio mokėjimo sumą 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) teiginį¹.

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 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

¹ 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.