



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-10-21 Nr. 429-212
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. rugsėjo 21 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* prekės ženklo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. liepos 4 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Google Pay* (toliau – *Google Pay* sistema) ir praėjus beveik 3 val. per šią sistemą Kortele Jungtiniuose Arabų Emyratuose registruotam prekybininkui *Al Mostaqbal Al Qadem* (toliau – Gavėjas) buvo atlikti trys mokėjimai, kurių bendra suma 379,44 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai)¹.

2024 m. liepos 4 d., po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, pareiškėja pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji, ir reikalavo jų sumų grąžinimo.

Bankui atsisakius grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad šių mokėjimų neatliko, ir reikalavo, kad bankas grąžintų jų sumas. Pareiškėja taip pat reiškė bankui pretenzijas dėl to, kad bankas nesustabdė ir (arba) neatšaukė Ginčijamų mokėjimų vykdymo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė neturintis pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumų, nes šie mokėjimai buvo įvykdyti dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo. Pasisakydamas dėl Ginčijamų mokėjimų nestabdymo ir (arba) neatšaukimo, bankas nurodė neturėjęs tam teisinio pagrindo.

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 (toliau – Taisyklės) 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (379,44 Eur) pagrįstumo².

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo

¹ Kortele per *Google Pay* sistemą tam pačiam Gavėjui buvo bandyta atlikti dar dvi mokėjimo operacijas, tačiau jos nebuvo faktiškai įvykdytos ir šalių ginčas dėl jų nekilo, todėl šiame sprendime Lietuvos bankas detaliau apie jas nepasisako.

² Iki pareiškėjos kreipimosi į Lietuvos banką bankas papildomai vertino galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>) procedūrą, tačiau nustatė ir, atitinkamai, informavo pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų atveju ši procedūra negalima. Kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėja nekėlė bankui su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, todėl šiame sprendime Lietuvos bankas apie aplinkybes, susijusias su šia procedūra ir (arba) Ginčijamų mokėjimų pagal ją negrąžinimu, detaliau nepasisako.

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 (arba) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijami mokėjimai, nepaisant to, kad jų inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjos ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaiikytini pačios pareiškėjos autorizuotais, t. y. atliktais esant pareiškėjos valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais.

Nesutikdamas su pareiškėjos jam keliamu reikalavimu, bankas rėmėsi viena iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų aplinkybių, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo pareigą stabdyti ir (arba) atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą; 2) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų stabdymo ir (arba) atšaukimo

Remdamasi tuo, kad po Ginčijamų mokėjimų atlikimo banko automatinės saugos sistemos užblokavo pareiškėjos Kortele ir užkardė paskesnes Kortele bandytas atlikti mokėjimo operacijas, pareiškėja teigia, kad bankas turėjo tokiu pat būdu sustabdyti Ginčijamus mokėjimus ir (arba) atšaukti jų vykdymą.

Pažymėtina, kad pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, 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.

Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta Sutartis nedraudžia pareiškėjai naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas per *Google Pay* ir (arba) kitas mobiliųjų mokėjimų sistemas. Draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjui taip pat nėra.

Duomenų, kurie leistų objektyviai teigti, kad bankas turėjo (galėjo) iš anksto suprasti ir (arba) įtarti, kad Ginčijamus mokėjimus pareiškėjos žinioje esančia Kortele atlieka ne pati pareiškėja, o Kortelės duomenimis neteisėtai bandantys pasinaudoti tretieji asmenys, byloje neturima. Apie tai, kad pareiškėja nukentėjo nuo sukčių, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma po Ginčijamų mokėjimų atlikimo, kai pareiškėja pati jam pranešė.

Aplinkybė, kad po Ginčijamų mokėjimų atlikimo banko automatinės saugos sistemos prevenciniais tikslais užblokavo Kortele, išsiuntė pareiškėjai pranešimą apie bankui kilusius įtarimus dėl Kortele atliekamų mokėjimų operacijų ir paprašė informuoti banką, ar šias operacijas atlieka ji pati, Lietuvos banko nuomone, savaime nerodo nei to, kad bankas žinojo (turėjo žinoti), jog pareiškėjos atžvilgiu yra atliekami kokie nors sukčiavimo veiksmai, ir atitinkamai turėjo galimybę ir (arba) pareigą stabdyti ir (arba) atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą, nei to, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimą lėmė būtent tai, jog banko automatinės saugos sistemos nesuveikė anksčiau.

Remiantis bylos duomenimis, dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja kreipėsi į banką po to, kai šie mokėjimai buvo faktiškai atlikti, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus³, per kuriuos pareiškėja turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti šiuos mokėjimus.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo

³ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Vadovaujantis to paties straipsnio 2 dalimi, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją negali būti atšauktas po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui arba gavėjui buvo duotas sutikimas inicijuoti (atlikti) mokėjimo operaciją.

pagrindo teigti, jog, bankas, priimdamas vykdyti ir įvykdydamas Ginčijamus mokėjimus, vadovavosi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi ir 44 straipsnio 1 ir 2 dalimis nepagrįstai ir dėl to laikytinas nepagrįstai nesustabdžiusiu ir (arba) neatšaukusiu šių mokėjimų vykdymo, nėra.

2. Dėl atsakomybės už su Ginčijamų mokėjimų atlikimu susijusius nuostolius

Savo atsisakymą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas bankas argumentavo Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostatomis.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdyęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėjimo priemonės naudotojo (nagrinėjamu atveju – pareiškėjos) pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – Kortele) 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 pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimu nuo atsakomybės sąlyga⁴.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis Kortele, įskaitant su ja susijusius duomenis, ir (arba) atliekant kitus su Kortele ir (arba) pirmiau nurodytais duomenimis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų atlikimu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁵. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra taip pat išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁶. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

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

pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtoju⁷.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁸, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip pirmiau nurodyta, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtoju (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje Sutartyje (pvz., Sutarties 9 dalyje „Jūsų saugumo informacijos ir „Revolut“ kortelės apsauga“, 11 dalyje „Ar yra kokių nors „Revolut programėlės ar „Revolut“ kortelės naudojimo apribojimų?“ ir kt.).

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad išduotos Kortelės ir su ja susijusių duomenų saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjos, kaip Kortelės turėtojos, pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju 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) nesusiėmė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Byloje nustatyta, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per *Google Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta Kortelė. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad šia sistema, kaip vėliau paaiškėjo, naudojosi ir Ginčijamus mokėjimus per ją atliko ne pati pareiškėja.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiū laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Kortele ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjos naudojamos programėlės „Revolut“ būtų jungtasi iš kitų, negu ji šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinas, jei Kortelės duomenimis pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti Kortelę prie *Google Pay* sistemos. Tam, kad Kortelę būtų galima pridėti prie *Google Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti Ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Google Pay* sistemos banko atskirai SMS žinute siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu išsiuntė pareiškėjos telefono numeriu 2024 m. liepos 4 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Google Pay* sistemos. Banko pareiškėjai siųstoje SMS žinutėje buvo ne tik nurodyta, kad atsiųstas kodas yra skirtas Kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti, bet ir įspėta niekam šio kodo neatskleisti.

Banko SMS žinutės su vienkartinio saugos kodu gavimo ir (arba) šio kodo panaudojimo aplinkybių pareiškėja nekommentavo. Duomenų, kad pareiškėja būtų praradusi savo telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu gavo ne pati pareiškėja, Lietuvos bankas neturi.

Pareiškėja nurodė, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną į savo telefono numerį gavo neva Rumunijos pašto įstaigos SMS žinutę su nuoroda, kurioje buvo prašoma sumokėti 3,6 RON⁹ siuntos mokesį, ją paspaudė ir atsidiariusiame lange suvedė Kortelės duomenis, kad sumokėtų šį mokesį.

To, kad iki šios SMS žinutės gavimo pareiškėja tikėjosi gauti iš Rumunijos pašto įstaigos kokį nors siuntinį, pareiškėja neteigė. Duomenų, kad pareiškėja būtų kvestionavusi iš jai nežinomo telefono numerio gautos SMS žinutės ir joje pateiktų prašymų pagrįstumą ir (arba) pagal nuorodą atsidiariusio puslapio autentiškumą, būtų mėginusi susisiekti su Rumunijos pašto įstaiga oficialiais jos kontaktais ir (arba) kitaip patikrinti gautą informaciją, byloje neturima. Tai, kad Rumunijoje, kurioje pareiškėja pati gyvena, veikianti pašto įstaiga siūčia jai SMS žinutę iš Čilėje (šalies telefono kodas +56), o ne Rumunijoje (šalies telefono kodas +40) registruoto telefono numerio, remiantis bylos duomenimis, pareiškėjai įtarimų taip pat nesukėlė.

Pareiškėja nedetalizavo, kokius tiksliai duomenis suvedė neva Rumunijos pašto įstaigos jai

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktą.

⁸ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁹ Rumunijos lėja.

SMS žinute pateiktoje nuorodoje, tačiau kiti pareiškėjos paaiškinimai, įskaitant tai, kad ji bandė sumokėti siuntos mokestį, ir byloje nustatytų tolesnių įvykių (banko SMS žinutė su kodu, Kortelės pridėjimas prie *Google Pay* ir kt.) laikas ir seka leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja atskleidė Rumunijos pašto įstaiga apsimesusiems tretiesiems asmenims ne tik Kortelės duomenis, bet ir banko SMS žinute jai siųstą vienkartinį saugos kodą, skirtą Kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti, nors bankas buvo specifiškai ją įspėjęs niekam šio kodo neatskleisti.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo 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, koku būdu įprastai atliekamos ir tvirtinamos Kortele atliekamos pavienės mokėjimo operacijos, įskaitant tai, kad, norint atlikti tokią mokėjimo operaciją, nebūtina pridėti Kortelės prie *Google Pay* ir (arba) kitos mobiliųjų mokėjimų sistemos.

Pažymėtina, kad Ginčijami mokėjimai per *Google Pay* sistemą buvo atlikti praėjus beveik 3 val. nuo to momento, kai Kortelė buvo pridėta prie šios sistemos. Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja, nors ir neturėjo tikslo pridėti Kortelės prie *Google Pay* sistemos, gavusi iš banko SMS žinutę su Kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti skirtu vienkartinio saugos kodu, į banką nesikreipė ir išsiaiškinti, kodėl bankas atsiuntė jai tokią SMS žinutę ir (arba) tokį kodą, nebandė.

Atkreiptinas dėmesys, kad sukčiavimo ataka, su kuria susidūrė pareiškėja, nėra nauja. Informacija apie analogišką sukčiavimo schemą jau kurį laiką viešai prieinama Rumunijos, kurioje gyvena pareiškėja, žiniasklaidoje¹⁰. Apie šią sukčiavimo ataką savo interneto svetainėje dar 2023 m. gegužės 5 d. įspėjo ir tikroji Rumunijos pašto įstaiga¹¹.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje, Sutartyje ir jai banko siųstoje SMS žinutėje su vienkartinio saugo kodu nustatytų pareigų, susijusių su Kortelės duomenų ir vienkartinio kodo saugumo užtikrinimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad pareiškėją apgavę ir iš jos Kortelės duomenis bei banko siųstą vienkartinį saugos kodą išvilioję tretieji asmenys sugebėjo pareiškėjos vardu atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos informacijos, turimos naudojimosi Kortele patirties ir savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijami mokėjimai nebūtų buvę įvykdyti.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjai Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹².

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

¹⁰ Pavyzdžiui: <https://www.mediafax.ro/social/un-nou-tip-de-inselaciune-online-avertismentul-postei-romane-21850736>, <https://www.bursa.ro/posta-romana-atrage-atentia-asupra-unor-noi-metode-de-inselaciune-practiccate-de-hackeri-in-numele-companiei-45027947> ir kt.

¹¹ <https://www.posta-romana.ro/a1692/stiri/noi-metode-de-inselaciune-practiccate-de-hackeri-in-numele-postei-romane.html>.

¹² 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.

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