



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-19 Nr. 429-78
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. lapkričio 24 d. pareiškėjas ir bankas sudarė kredito kortelės sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota su jo mokėjimo sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. spalio 4 d. Kortele buvo inicijuotos 2 mokėjimo operacijos lėšų gavėjai *Klarna*Opwaarderen* (toliau – Gavėja). Bendra mokėjimo operacijų suma – 870,48 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti saugesniu pareiškėjo tapatybės patvirtinimo būdu, t. y. prisijungimu per pareiškėjo asmeniškai naudojamame įrenginyje „Samsung SM-G991B“ naudojamą „Swedbank“ išmaniają programėlę (toliau – Programėlė). Prie Programėlės buvo prisijungta su Programėlės ekrano atrakinimo tik vienam pareiškėjui žinomam PIN kodu arba tame išmaniajame telefone patvirtintais biometriniais duomenimis (toliau – Biometrika).

2025 m. spalio 6 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių. Pareiškėjas nurodė, kad apgyvendinimo įstaiga paprašė papildomai patvirtinti Kortelę. Tai padaręs, pareiškėjas pamatė, kad atlikti Ginčijami mokėjimai. Pareiškėjas manė, kad tokių rezervacijų metu tikrinamas Kortelės mokumas ir jos turėjo būti iš karto panaikintos, bet, nesulaukęs panaikinimo, kreipėsi į banką. Tą pačią dieną pareiškėjas dar kartą susisiekė su banku ir informavo, kad sulaukė iš apgyvendinimo įstaigos patvirtinimo, jog Ginčijamų mokėjimų jie neinicijavo, o jos buvo įvykdytos, nes pareiškėją apgavo tretieji asmenys. Pareiškėjas prašė atšaukti Ginčijamų mokėjimų rezervacijas.

2025 m. spalio 7 d. pareiškėjas dar kartą užpildė Pretenziją dėl kortelės operacijos ir nurodė, kad kelionės metu, tretiesiems asmenims apsimečius esant *booking.com*, gavo melagingą žinutę dėl būsto rezervacijos patvirtinimo: reikėjo patvirtinti, jog tikrai atvyks į viešbutį. Pareiškėjas nurodė, kad laiške buvo nurodyta visa tiesą atitinkanti informacija apie užsakymą: užsakymo numeris, datos, viešbutis ir jo nuotraukos. Pareiškėjui nurodžius Kortelės duomenis, buvo nuskaičiuotos Ginčijamų mokėjimų lėšos. Pareiškėjas prašė inicijuoti lėšų grąžinimą.

Bankas atsakymą raštu pateikė 2025 m. spalio 29 d., jame nurodė atsisakantis grąžinti Ginčijamų mokėjimų lėšas.

2025 m. spalio 30 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, pateikė pretenziją. Pareiškėjas nurodė, kad jo veiksmai negali būti laikomi nei tyčiniaisi, nei padarytais dėl didelio neatsargumo, nes jis buvo suklaidintas suklustoto interneto puslapio, todėl nelaikytina, kad tai pareiškėjo atsakomybė. Pareiškėjas nurodė, kad jo, kaip mokėtojo, pareigos buvo tik nedelsiant blokuoti Kortelę ir pranešti bankui bei policijai. Bankas pareiškėjo reikalavimo dėl lėšų grąžinimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė buvęs suklaidintas ir apgautas sukčių, todėl Ginčijamų mokėjimų suma turi būti jam grąžinta, o mokėjimai laikomi neautorizuotais. Pareiškėjas naujų aplinkybių, be tų, kurios jau buvo nurodytos bankui, nepateikė.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas neneigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo neautorizuoti, nes pareiškėjas ketino atsiskaityti už tokią pat sumą visai kitam prekybininkui, tačiau nurodė, kad bankas yra atleidžiamas nuo atsakomybės už tokių nuostolių atlyginimą dėl pareiškėjo didelio neatsargumo ir sutartinių bei įstatyme mokėtojui keliamų pareigų pažeidimo.

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 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 Ginčijamų mokėjimų sumos (870,48 Eur) negražinimo pareiškėjui pagrįstumo. Pareiškėjas prašo Ginčijamus mokėjimus pripažinti neautorizuotais. Banko teigimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas gražinti Ginčijamų mokėjimų sumos.

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.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Ginčijamų mokėjimų jis nesiekė atlikti, o pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjo atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti Ginčijamus mokėjimus ir juos patvirtino pareiškėjas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačio pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijami mokėjimai, atlikti nesant pareiškėjo valios, laikytini neautorizuotais.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas, atsisakydamas gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų lėšas, 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 pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugražinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugražinti, 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. Todėl tuo atveju, 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 atleidimo nuo atsakomybės sąlyga¹.

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis². 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 pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui³.

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 praktikoje⁴, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 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 tai, kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁵.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo 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).

Bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo. Pareiškėjas turėjo visas galimybes išvengti nuostolių dėl Ginčijamų mokėjimų, jei būtų atidžiai sutikrinęs savo telefono ekrane parodytą Gavėjos pavadinimą su elektroniniu paštu gautame patvirtinime iš *booking.com* platformos pareiškėjo paties pasirinktu apgyvenimo paslaugos teikėjo pavadinimu. Be to, pareiškėjas iš apgyvendinimo įstaiga apsimitusių trečiųjų asmenų gavo pranešimą ne *booking.com* programėlėje, o tiesiogiai per pokalbių *WhatsApp* programėlę. Banko teigimu, pareiškėjui paspaudus aktyvią nuorodą, gautą per *WhatsApp* programėlę, atsivėrė netikras puslapis, kurio adreso tikrumą galima buvo papildomai patikrinti, jei būtų paisoma bendro pobūdžio rekomendacijų dėl saugaus elgesio internete. Pažymėtina, kad pareiškėjui bankas aiškiai ir nedviprasmiškai rodė informaciją apie Ginčijamų mokėjimų detales – tai pagrindinė saugumo priemonė, kuri leido pareiškėjui įsitikinti, ar jis siekia pervesti lėšas, kokią sumą siekia pervesti ir kam.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų Ginčijamos mokėjimų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleidamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido tretiesiems asmenims inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, kuriuos pats pareiškėjas net patvirtino, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino visų atliktų veiksmų visumą, t. y. jo elgesį paspaudžiant jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – patvirtinant Ginčijamus mokėjimus Biometrika, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

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

⁴ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

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

kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Ginčijamų mokėjimų įvykdymą pareiškėjas iš trečiųjų asmenų gavo aktyvią nuorodą, kurią jis buvo skatinamas paspausti ir suvesti savo personalizuotus saugos duomenis, kad patvirtintų savo rezervacijos duomenis. Kaip vėliau paaiškėjo, pareiškėjas, paspaudęs trečiųjų asmenų jam atsiųstą aktyvią nuorodą, pateko į suklastotą interneto puslapį, jame suvedė tik jam žinomus asmeninius duomenis, šie buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuoti Ginčijami mokėjimai. Pareiškėjas naudodamasis Biometrika savo išmaniajame įrenginyje patvirtino Ginčijamus mokėjimus, nors banko pateiktose žinutėse aiškiai buvo matomos tiek skirtingos Ginčijamų mokėjimų sumos, tiek atliekami veiksmai bei Gavėjos pavadinimas. Be to, Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti iškart vienas po kito nepraėjus nė minutei.

Kaip pirmiau minėta, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. To paties straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Banko ir pareiškėjo santykius reglamentuojančios banko Sutarties 9.8 papunktyje numatyta, kad „Naudotojas privalo atidžiai tikrinti jam pateikiamus pranešimus, susijusius su Operacijų patvirtinimu Tapatybės patvirtinimo priemonėmis (pvz., įsitikinti, kad pranešimo jo išmaniajame įrenginyje turinys sutampa su jo atliekama Operacija), ir nustatęs neatitikimus ar kitu būdu suabejojęs tvirtinamos Operacijos tikrumu, privalo susilaikyti nuo jos tvirtinimo. Bankas primygtinai rekomenduoja neatlikti jokių Operacijų, kurios inicijuojamos paspaudus SMS ar kitu būdu gautą nuorodą, prieš tai neįsitikinus, kad pranešimą su nuoroda atsiuntė tikrai Bankas. Naudotojas privalo laikytis kitų Banko nurodytų sukčiavimo prevencijos rekomendacijų, skelbiamų Banko tinklalapyje ar Banko pateikiamų kitu būdu.“

Be to, banko ir pareiškėjo santykius reglamentuojančių banko Elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygų (toliau – Sąlygos) 8 skyriuje reglamentuojama tapatybės patvirtinimo priemonės ir mokėjimo operacijų tvirtinimo ir (arba) pasirašymo procedūra, o 16.5–16.7 papunkčiuose numatytos tokios mokėjimo paslaugų naudotojo pareigos: „16.5. Naudotojas privalo atidžiai tikrinti pateikiamus pranešimus, susijusius su Operacijų patvirtinimu Tapatybės patvirtinimo priemonėmis (pavyzdžiui, įsitikinti, kad pranešimo išmaniajame ar kitame įrenginyje turinys sutampa su atliekama Operacija). Jei nustatote neatitikimus ar kitu būdu suabejojate tvirtinamos Operacijos tikrumu, privalote susilaikyti nuo jos tvirtinimo. 16.6. Primygtinai rekomenduojame neatlikti jokių Operacijų, kurios inicijuojamos paspaudus SMS ar kitu būdu gautą nuorodą, prieš tai neįsitikinus, kad pranešimą su nuoroda atsiuntė tikrai Bankas. Ypatingai atkreipkite dėmesį į nuorodos „www“ adresą, kad nustatytumėte, ar nuorodos adresas neveda į sukčiautojų puslapį. 16.7. Naudotojas ir Klientas privalo laikytis kitų Banko nurodytų sukčiavimo prevencijos rekomendacijų, skelbiamų Banko tinklalapyje ar Banko pateikiamų kitu būdu.“

Taigi, pirmiau aptartos Sutarties ir Sąlygų nuostatose aiškiai ir nedviprasmiškai nustatyta pareiga mokėjimo paslaugų naudotojui tvirtinti tik tokias operacijas, kurių duomenimis yra įsitikinęs, esant abejonių – susilaikyti nuo tokių veiksmų, nurodyta tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų naudojimo mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtis ir jų panaudojimo galimos pasekmės mokėtojui, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad už šių duomenų konfidencialumo išsaugojimą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis, gavęs trečiųjų asmenų aktyvią nuorodą į neva *booking.com* puslapį, suklastotoje svetainėje suvedė savo asmeninius duomenis ir naudodamasis Biometrika patvirtino Ginčijamus mokėjimus vieną po kito, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai panašaus pobūdžio ginčo bylose Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, jog mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebi, kad patenka į suklastotą kokios nors bendrovės interneto puslapį, savaime nereiškia mokėtojo didelio neatsargumo. Paprastai sukčių pateiktos tiek pačios nuorodos į suklastotas bendrovių interneto svetaines, tiek ir pačios svetainės būna parengtos labai profesionaliai, dėl to vidutiniam vartotojui pagrįstai gali atrodyti, kad jis jungiasi prie tikros kokios nors bendrovės interneto svetainės.

Nagrinėjamo ginčo atveju prieš pareiškėją nukreipta sukčiavimo ataka buvo ne nauja, o gana plačiai žinoma, nes periodiškai skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios juos būti budrius, nespausti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas informaciją apie sukčiavimo atakas skelbė savo interneto banko puslapyje, SMS žinutėmis, be to, 2024 m. birželio 26 d. interneto banko žinute asmeniškai pareiškėjui priminė apie padažnėjusius sukčiavimo atvejus bei kaip atpažinti sukčiavimo veiksmus. Kaip minėta, nagrinėjamo ginčo situacijoje svarbu yra tai, kad pati sukčiavimo ataka, kai sukčiai ragina spausti neva įvairių paslaugų teikėjų nuorodas, turint tikslą už parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas lėšas gauti į sąskaitą, yra plačiai žinoma visuomenėje, nes tiek bankai, tiek siuntų pristatymo bendrovės, tiek skelbimų portalai, tiek ir kitos institucijos viešai įvairiais vartotojams prieinamais kanalais skelbia informaciją apie šį sukčiavimo būdą, ragina nespausti aktyvių nuorodų ir nesuvesti savo mokėjimo priemonės duomenų, norint lėšas gauti į savo sąskaitą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, nėra pagrindo vertinti, kad, atsižvelgiant į sukčiavimo atakos pobūdį, pareiškėjas neturėjo galimybių kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų jam atsiųstos žinutės su aktyvia nuoroda ir susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų.

Vertinant tolesnius pareiškėjo veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą banko interneto banko puslapį, svarbu tai, kad pareiškėjas tikėjosi, kaip jis pats paaiškino, patvirtinti Kortelės duomenis, t. y. pareiškėjas nesiekė atlikti Ginčijamų mokėjimų. Tačiau, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas ne tik suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, reikalingus mokėjimo operacijoms inicijuoti, bet ir patvirtino Ginčijamus mokėjimus naudodamasis Biometrika savo telefone. Pareiškėjas nekommentuoja, kodėl du kartus pats patvirtino Ginčijamus mokėjimus, nors, banko pateiktais duomenimis, prieš kiekvieną Ginčijamą mokėjimą gavo pranešimus apie konkrečią tvirtinamą operaciją, jos sumą ir Gavėją⁶.

Svarbu pažymėti, kad banko pranešimų, kuriais pareiškėjas buvo informuojamas apie veiksmus, kurios tvirtina Programėlėje, tekstas ir turinys yra nedviprasmiškas ir informatyvus, t. y. aiškiai nurodoma konkreti mokėjimo operacijos suma, gavėjas ir tai, kad konkreti pinigų suma bus nurašyta iš banko sąskaitos. Iš banko prieš mokėjimo operacijos įvykdymo patvirtinimą pareiškėjui pateiktos informacijos galima teigti, kad rūpestingas ir atidus vartotojas turėjo visas galimybes pamatyti informaciją apie veiksmą, kurį tvirtina, ir susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų. Vis dėlto surinkti duomenys leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjas, prieš patvirtindamas Ginčijamus mokėjimus, nekreipė deramo dėmesio į banko jam rodomą informaciją ir naudodamasis Biometrika net du kartus patvirtino Ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai, vykdė visus trečiųjų asmenų nurodymus, net nepaisydamas to, kad bankas jam rodė tiek Ginčijamų mokėjimų sumas, tiek ir Gavėjos duomenis.

Kaip minėta, Sąlygų 8 skyriuje aiškiai reglamentuota, kad banko klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų buvęs nesupažindintas su Sąlygomis ar kad būtų jų nesupratęs. Be to, kaip paaiškino pats pareiškėjas, jis suprato, kad jungiasi prie savo banko sąskaitos, taip pat suprato, kad tvirtina mokėjimo operacijos vykdymą, tik manė, kad tai rezervacijos mokestis, kuris turėjo būti iškart gražintas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas būtų galėjęs išvengti neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Pareiškėjas teigia supratęs, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kuriais tvirtinamos rezervacijos, o bankas prieš Ginčijamų mokėjimų įvykdymo patvirtinimą aiškiai ir nedviprasmiškai rodė tiek mokėjimo operacijų sumas, tiek Gavėjos duomenis. Vis dėlto pareiškėjas į šią banko rodytą informaciją nekreipė deramo dėmesio ir vykdė trečiųjų asmenų jam pateiktus nurodymus, tai ir lėmė, kad iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėjas mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydamas mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

⁶ 2025 m. spalio 4 d., 01:28:54 valandą „Attention! Amount: 438.48 EUR, payment with card ?: 9477, merchant: Klarna Opwaarderen“; 2025 m. spalio 4 d. 01:29:46 valandą „Attention! Amount: 438.48 EUR, payment with card ?: 9477, merchant: Klarna Opwaarderen.“

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjo veiksmai, dėl kurių buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, jog buvo įvykdyti neautorizuoti Ginčijama mokėjimai iš pareiškėjo sąskaitos ir jis patyrė nuostolių.

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 neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas ir atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) 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 (arba) teiginį⁷.

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 pareiškėjo 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

⁷ 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.