



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. kovo 2 d. Nr. 429-119  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2021 m. lapkričio 30 d. pareiškėja susisiekė su banku per banko mobiliąją programėlę ir informavo, kad buvo apgauta sukčių. Pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad su ja susisiekė asmuo, prisistatęs „Revolut“ darbuotoju, ir informavo pareiškėja, kad jos mokėjimo sąskaitos duomenys yra „kompromituoti“, todėl, norėdama išsaugoti joje esančias lėšas, pareiškėja turės pervesti pinigus į savo vardu atidarytą naują mokėjimo sąskaitą banke. Taigi, tariamas „Revolut“ darbuotojas paskambino telefono numeriu, kuris telefono ekrane atrodė kaip banko telefono numeris, ir pranešė, kad beveik prieš mėnesį iš pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos buvo inicijuota įtartina mokėjimo operacija, kuri buvo atlikta dėl gautos neva apgaulingos SMS žinutės iš siuntų pristatymo paslaugų teikėjo „DPD“, žinutėje buvo prašoma sumokėti siuntos pristatymo mokestį, paspaudus nuorodą. Pareiškėja taip pat nurodė, kad jai skambinęs asmuo pateikė mokėjimo operacijai inicijuoti reikalingus duomenis. Pareiškėjos teigimu, kadangi tariamas „Revolut“ darbuotojas pateikė duomenis, susijusius su pareiškėja, ji manė, kad bendrauja su tikru banko atstovu, todėl sutiko su skambinusio asmens pateiktais nurodymais ir suvedė reikalingus duomenis 13 175,75 GBP (14 879,11 Eur) vertės mokėjimo operacijai atlikti (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Baigus pokalbį su tariamu „Revolut“ darbuotoju, su pareiškėja susisiekė atstovas iš išorinio banko, kuriame pareiškėja tariamam „Revolut“ darbuotojui nurodė turinti mokėjimo sąskaitą. Tariamas atstovas iš išorinio banko nurodė analogiškas aplinkybes dėl inicijuotos įtartinos mokėjimo operacijos ir kompromituojančių duomenų. Taip pareiškėja teigia supratusi, kad tapo sukčiavimo auka.

2021 m. gruodžio 9 d. bankas informavo pareiškėja, kad atliko vidinį tyrimą ir priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšų, nustačius, jog pareiškėja, prieš patvirtindama Ginčijamą mokėjimą, banko saugumo sistemų buvo tinkamai įspėta, kad Ginčijamas mokėjimas pagal savo pobūdį yra abejotinas bei įtartinas.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negrąžinti ir (ar) nekompensuoti jai Ginčijamo mokėjimo sumos. Kreipimesi pareiškėja teigia, kad, supratusi, jog tapo sukčių auka, nedelsdama bandė susisiekti su banku, tačiau bankas į jos pranešimą laiku ir tinkamai nesureagavo ir atsisakė grąžinti Ginčijamo mokėjimo lėšas, nes bankas veikė tinkamai. Pareiškėja su tokia banko pozicija nesutinka ir mano, kad bankas tinkamai nepatikrino lėšų gavėjo patikimumo ir jo vardo bei pavardės atitikties nurodytam sąskaitos numeriui. Pareiškėja teigia, kad prie lėšų gavėjo buvo nurodytas jos vardas ir pavardė, tačiau sąskaita, į kurią buvo pervesta Ginčijamo mokėjimo suma, nebuvo jos, nes pareiškėja iki šiol banke turi tik vieną sąskaitą. Kreipimesi pareiškėja prašo įpareigoti banką grąžinti ir (ar) kompensuoti jai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad, bankui atlikus vidinį tyrimą dėl pareiškėjos Ginčijamo mokėjimo, paaiškėjo, kad pareiškėja banko automatizuotų sistemų buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartina ketinamo atlikti Ginčijamo mokėjimo pobūdį ir kad atlikus minėtą mokėjimą egzistuoja reali tikimybė, kad pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Bankas nurodo, kad banko saugos sistemos buvo aktyvuotos bei veiksmingos pareiškėjos Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu, tačiau

pareiškėja, nepaisydama gautų įspėjimų, autorizavo Ginčijamą mokėjimą. Aplinkybė, kad pareiškėja nekreipė dėmesio į jai išsiųstus pranešimus apie didelę galimo sukčiavimo rizikos tikimybę, banko vertinimu, papildomai pagrindžia pareiškėjos didelį neatsargumą. Bankas nurodo, kad veikė pagal teisės aktų bei paslaugų teikimo sąlygų nuostatas ir tinkamai įvykdė gautą ir pačios pareiškėjos autorizuotą mokėjimo nurodymą, todėl nelaikytinas atsakingu už pareiškėjos nuostolius, atsiradusius įvykdžius Ginčijamą mokėjimą. Atsiliepime bankas prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

#### 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) 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, kurios pareiškėja teigia netekusi apgauta banko atstovu apsimetusio asmens (asmenu).

Pareiškėja neginčija pati inicijavusi ir autorizavusi Ginčijamą mokėjimą, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad buvo apgauta sukčių, o apie Ginčijamą mokėjimą sukčių naudai informavo banką nedelsdama, bankas, pareiškėjos manymu, turėtų kompensuoti ir (ar) grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą. Banko vertinimu, mokėjimo paslaugų teikėjui pareiga grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (ar) įvykdytos netinkamai. Nagrinėjamoje situacijoje, banko teigimu, Ginčijamas mokėjimas ne tik buvo autorizuotas pačios pareiškėjos, bet bankas šį Ginčijamą mokėjimą ir tinkamai įvykdė, o apie su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susijusias sukčiavimo rizikas informavo pareiškėją. Dėl šios priežasties bankas teigia negalintis būti įpareigotas grąžinti tinkamai – vykdant autorizuotą mokėjimo nurodymą, inicijuoto Ginčijamo mokėjimo sumos pareiškėjai.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar: 1) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjos prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą ir pagrindai jį įvykdė; 2) bankas turi pareigą grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą.*

#### *1. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti Ginčijamą mokėjimą atšaukimo*

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, pareiškėja siekia atgauti lėšas už tinkamai pačios pareiškėjos autorizuotą Ginčijamą mokėjimą.

Vis dėlto, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Ginčo bylos duomenimis, pareiškėjo Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2021 m. lapkričio 30 d. 15:41 val., o pareiškėja į banką per banko mobiliąją pokalbių programėlę dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo kreipėsi tą pačią dieną po Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo ir įvykdymo – 16:21 val. Vadinasi, pareiškėja į banką dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti Ginčijamą mokėjimą atšaukimo ir jo lėšų grąžinimo kreipėsi jau tada, kai šį mokėjimo nurodymą bankas buvo gavęs ir ši mokėjimo operacija buvo įvykdyta, todėl Mokėjimų įstatyme nustatymas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Remiantis banko paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms*<sup>1</sup>) 18 punktu, „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos. Tai reiškia, kad negalite atšaukti pervedimų tarp „Revolut“ sąskaitų.“<sup>2</sup>

Banko duomenimis, Ginčijamo mokėjimo suma visų pirma buvo pervesta į lėšų gavėjo sąskaitą banke, o vėliau (t. y. 15:43 val.) pervesta į lėšų gavėjo sąskaitą kitoje mokėjimo įstaigoje. Kaip paaiškino bankas, mokėjimo nurodymai tarp banko sąskaitų yra gaunami ir apdorojami iš karto po to, kai yra pateikiami vykdyti. Vadovaudamasis Privatiems klientams taikomų sąlygų 18 punkto nuostatomis, bankas pažymi, kad negalima atšaukti mokėjimo pervedimų tarp banko sąskaitų. Vadinasi, nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal banko paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bankas gali atšaukti. Be to, įvertinus ir tai, kad pareiškėja į banką kreipėsi praėjus beveik 40 minučių nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo ir jo lėšų pervedimo į lėšų gavėjo sąskaitą kitoje mokėjimo įstaigoje, bankas neturėjo objektyvių galimybių atšaukti Ginčijamo mokėjimo ir gražinti jo lėšų į pareiškėjos sąskaitą banke jau pareiškėjos kreipimosi į banką momentu.

Papildomai pažymėtina, kad, ginčo bylos duomenimis, bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjos prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą, susisiekė su naudos gavėjo banku ir iš lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos, atidarytos banke, gražino pareiškėjai dalį lėšų<sup>3</sup>, tačiau dėl nuo banko nepriklausančių aplinkybių atsakymas iš naudos gavėjo banko dėl Ginčijamo mokėjimo lėšų gražinimo nebuvo gautas.

Kaip minėta, ginčo tarp šalių dėl Ginčijamo mokėjimo tinkamo autorizavimo nėra. Atsižvelgiant į tai, būtina pažymėti, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą.

Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, teigtina, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus pareiškėjo inicijuoto Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu įvykdė tinkamai.

## 2. Dėl banko atsakomybės gražinti ir (ar) kompensuoti Ginčijamo mokėjimo lėšas

Pareiškėjos reikalavimas atlyginti jos dėl įvykdyto Ginčijamo mokėjimo, nulemtu įvykusios sukčiavimo atakos, atsiradusius nuostolius pagal savo esmę laikytinas reikalavimu taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)<sup>4</sup>. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei

<sup>1</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>

<sup>2</sup> Tekstas originalia – anglų k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account. You can't cancel a payment on the same day it's due to be paid from your account. This means that you cannot cancel transfers between Revolut accounts.“

<sup>3</sup> 2,31 GBP.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę<sup>5</sup>.

Taigi, nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė banko atžvilgiu bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma, tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų banko veiksmų, pareiškėjo nuostolių (negražintos Ginčijamo mokėjimo sumos) ir priežastinio ryšio tarp banko neteisėtų veiksmų ir pareiškėjo nuostolių, visumą.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, pareiškėja, apgauta trečiojo asmens, prisistačiusio banko atstovu, dėl jos banko sąskaitoje esančių lėšų saugumo, atliko trečiųjų asmenų nurodymus – inicijavo ir patvirtino Ginčijamą mokėjimą, todėl patyrė 13 175,75 GBP (14 879,11 Eur) nuostolių (žalos).

Vertinant, ar yra prielaidos konstatuoti banko neteisėtus veiksmus, kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenimis ir nustatytais aplinkybėmis.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad bankas pareiškėjos tinkamai autorizuotą mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą tinkamai, t. y. teisės aktų ir šalių bendrojoje sutartyje nustatytais terminais ir tvarka, įvykdė. Aplinkybių ir jas pagrindžiančių duomenų, kad bankas kitu būdu būtų pažeidęs šalių susitarimo (bendrosios sutarties) sąlygas, neįvykdęs jam keliamų teisės aktų reikalavimų ir dėl to galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, taip pat nenustatyta.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad, banko kartu su atsiliepimu pateiktais duomenimis, prieš autorizuojant Ginčijamą mokėjimą, pareiškėja trimis skirtingais įspėjimais banko automatizuotų saugumo sistemų buvo perspėta apie abejotiną bei įtartiną inicijuoto mokėjimo pobūdį ir kad atlikus šį mokėjimą egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Pareiškėjai mobiliojoje banko programėlėje suvedus naujo naudos gavėjo duomenis ir inicijavus Ginčijamą mokėjimą, jai buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas. Minėtame įspėjime buvo klausiama, ar pareiškėja pažįsta nurodytą naudos gavėją ir juo pasitiki, antraip egzistuoja grėsmė, kad bankas negalės atgauti sukčiams pervestų lėšų: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, kad negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“<sup>6</sup> Gavusi šį įspėjimą, pareiškėja patvirtino naują naudos gavėją.

Po šio veiksmo banko saugos sistemos nustatė, kad pareiškėjos nurodyto Ginčijamo mokėjimo gavėjo duomenys neatitiko faktinių naudos gavėjo sąskaitos duomenų. Dėl šios priežasties pareiškėjai buvo parodytas pranešimas apie mokėjimo gavėjo vardo nesutapimą (angl. *Confirmation of Payee*) (toliau – COP pranešimas). COP įspėjime buvo nurodyta: „Sąskaitos pavadinimas nesutampa. Gavėjo bankas nurodė, kad jūsų įvestas vardas nesutampa su sąskaitos pavadinimu. Dar kartą patikrinkite išsamią informaciją ir tęskite tik tuo atveju, jei esate tikri, kad gavėjas yra patikimas.“<sup>7</sup> Pareiškėja patvirtino naują naudos gavėją po šio pranešimo. Banko pateiktais duomenimis, iki Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo ir įvykdymo pareiškėjai COP pranešimas buvo parodytas iš viso tris kartus.

Pareiškėjai patvirtinus naują naudos gavėją po mokėjimo inicijavimo, banko saugumo sistema aktyvavo autorizuoto mokėjimo atsisakymo funkciją (angl. *Authorized Push Payment Model Decline*). Tai, kaip paaiškino bankas, reiškia, kad pareiškėjos inicijuotas mokėjimas buvo automatiškai atmestas ir pareiškėja buvo perspėta dėl didelės sukčiavimo rizikos. Tačiau toks banko saugos sistemos priimtas sprendimas neužkerta kelio klientui atlikti pasirinktam naudos gavėjui norimos mokėjimo operacijos, kuri buvo atšaukta automatiškai. Norėdamas atlikti mokėjimo operaciją, klientas gali tai padaryti inicijuodamas tą pačią mokėjimo operaciją dar kartą, suveddamas analogiškus duomenis, tai ir padarė pareiškėja.

Kaip nurodo bankas, pareiškėjai buvo siųsti 3 skirtingo pobūdžio banko automatizuotų saugo sistemų įspėjimai, tačiau pareiškėja nepaisė šių įspėjimų net ir tada, kai buvo aktyvuota autorizuoto mokėjimo atsisakymo funkcija ir pakartotinai inicijavo ir patvirtino

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

<sup>6</sup> Tekstas originalo (anglų) kalba: „Do you know and trust this payee? In you're unsure, don't pay them, as we may be not able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.“

<sup>7</sup> „Account name doesn't match. The recipient's bank said the name you entered is not the name on account. Please double check the details and only continue if you're sure the recipient is trustworthy.“

Ginčijamą mokėjimą<sup>8</sup>. Tai, kad pareiškėjai buvo siūsti minėti įspėjamo turinio pranešimai, patvirtina ginčo byloje esantys banko vidinių sistemų duomenys.

Nurodytos aplinkybės leidžia vertinti kaip nepagrįstą pareiškėjos teiginį, kad bankas tinkamai nepatikrino lėšų gavėjo patikimumo ir jo vardo bei pavardės atitikties nurodytam sąskaitos numeriui. Papildomų argumentų, kodėl, pareiškėjos vertinimu, būtent bankas turėtų priimti atsakomybę už pareiškėjos nuostolius, nors tinkamai įvykdė Ginčijamą mokėjimą, kuri pati pareiškėja laisva valia tinkamai autorizavo, ne tik kritiškai nevertindama telefonu gautų trečiųjų asmenų nurodymų, bet ir visiškai nepaisydama ir atmesdama banko automatizuotos saugumo sistemos pranešimus, informavusius pareiškėją apie rizikingą inicijuoto Ginčijamo mokėjimo pobūdį, pareiškėja kreipimesi nepateikė.

Kaip minėta, vertindamas vartotojo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nagrinėjamo ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti, kad bankas, įvykdydamas Ginčijamą mokėjimą, būtų nesilaikęs teisės aktų reikalavimų ar šalių susitarimo (bendrosios sutarties) sąlygų, taigi, atlikęs neteisėtus veiksmus, kurių nulemtus nuostolius (Ginčijamo mokėjimo sumą) pareiškėjai turėtų kompensuoti.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga – nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti<sup>9</sup>. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti<sup>10</sup>.

Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų, kaip būtiniosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (šiuo atveju – priežastinis ryšys tarp pareiškėjos žalos (13 175,75 GBP sumos) ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai įvykdant pareiškėjos Ginčijamą mokėjimą vertintini kaip teisėti, taip pat į tai, kad nebuvo nustatytos būtiniosios banko civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo – 13 175,75 GBP, nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 tapataus ginčo dalyko 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

<sup>8</sup> Banko vidaus sistemų duomenimis, pareiškėjai mokėjimo įspėjimo atsisakymo pranešimai siūsti: 2022 m. liepos 4 d. 13 val. 16 min. dėl 400 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjai M. F.; 2022 m. liepos 4 d. 13 val. 44 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui O. R.; 2022 m. liepos 5 d. 12 val. 33 min. dėl 500 Eur Ginčijamo mokėjimo naudos gavėjui D. L.

<sup>9</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

<sup>10</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.