



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-29 Nr. 429-168
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. lapkričio 25 d. 13 val. 48 min.¹ pareiškėjo „Visa“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė) buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ (toliau – *Apple Pay* sistema) ir nuo 17 val. 27 min. iki 17 val. 51 min. per šią sistemą kortele buvo atliktos devynios mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 5 105,42 EUR² (toliau – Ginčijami mokėjimai). Septyni iš Ginčijamų mokėjimų buvo atlikti kriptoturto keityklai „Wyre“, o kiti du – elektroninės ir buitinės technikos parduotuvei „Unieuro“³ (toliau abi kartu – Gavėjos).

Tą pačią dieną, t. y. 2022 m. lapkričio 25 d., 18 val. 6 min. pareiškėjas paprašė banko atšaukti Ginčijamus mokėjimus, teigdamas, kad jo kortelės duomenys buvo neteisėtai pasisavinti ir Ginčijamus mokėjimus atliko ne jis. Pareiškėjas paaiškino bankui, kad tikėjosi per pašto siuntų tarnybą „MaltaPost“ gauti siuntinį, 2022 m. lapkričio 25 d. į savo telefono numerį gavo tariamai siuntos tarnybos siųstą SMS žinutę su nuoroda, kurioje prašoma sumokėti 1,67 USD siuntos pristatymo mokesį, paspaudė šią nuorodą ir atsidariusiame lange suvedė kortelės duomenis, o vėliau savo banko sąskaitos išrašė pastebėjo Ginčijamų mokėjimų lėšų rezervaciją.

Pareiškėjas pateikė bankui nustatytos formos prašymą Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių asociacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad jie atlikti sukčiavimo būdu, tačiau tą pačią dieną banko buvo informuotas, kad ši procedūra yra negalima.

2022 m. lapkričio 26 d. pareiškėjas pareikalavo banko kompensuoti Ginčijamų mokėjimų ir už jų įvykdymą banko pritaikytų komisinių mokesčių sumas, tačiau bankas atsisakė tenkinti šį reikalavimą.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo banko kompensuoti Ginčijamų mokėjimų ir už jų įvykdymą pritaikytų komisinių mokesčių sumas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pakartotojo bankui pirmiau nurodytas aplinkybes, susijusias su kortelės duomenų atskleidimu tretiesiems asmenims ir apgaulės būdu atliktų Ginčijamų mokėjimų, ir teigė, kad nebuvo gavęs iš banko jokių prašymų autorizuoti šiuos mokėjimus ir jų neautorizavo, todėl bankas turėtų prisiimti atsakomybę už pareiškėjo patirtų nuostolių atlyginimą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ir autorizuoti panaudojant bekontaktį mokėjimo (atsiskaitymo) metodą per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjo kortelė. Banko vidaus sistemų duomenimis, pridėdamas pareiškėjo kortelę prie *Apple Pay* sistemos, buvo suvesti teisingi kortelės duomenys ir teisingas vienkartinis saugos kodas, kurį bankas siuntė

¹ Sprendime ginčui nagrinėti aktualių aplinkybių laikas nurodytas Lietuvos Respublikos laiku.

² Remiantis banko atsiliepime pateiktais duomenimis. Iš bylos duomenų matyti, kad penkios mokėjimo operacijos buvo įvykdytos eurais, keturios – JAV doleriais.

³ Remiantis banko pateiktais ir viešai prieinamais duomenimis.

pareiškėjo telefono numeriu⁴ 2022 m. lapkričio 25 d. 13 val. 48 min. Minėtoje SMS žinutėje bankas teigė nurodęs pareiškėjui vienkartinio saugos kodo paskirtį ir įspėjęs, kad šiuo kodu negalima dalintis su kitais asmenimis. Bankas pabrėžė, kad, nesuvedus vienkartinio saugos kodo, kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymai kortele per šią sistemą nebūtų buvę įmanomi.

Bankas laikė Ginčijamus mokėjimus autorizuotais paties pareiškėjo, tačiau papildomai nurodė manantis, kad tretieji asmenys, kaip teigė pareiškėjas, galėjo inicijuoti Ginčijamus mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiams klientams taikomų sąlygų⁵ (toliau – Sutartis) 9 punkte nustatytų pareigų, susijusių su kortelės ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu.

Komentuodamas atsisakymo inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priešzastis, bankas paaiškino, kad *Visa* organizacija nenustato galimybės ginčyti mokėjimo tuo pagrindu, kad jis buvo atliktas sukčiavimo būdu, jei mokėjimo kortelės turėtojas pats dalyvavo vykdant tokį mokėjimą ir (ar) davė leidimą jį vykdyti. Kadangi pareiškėjas autorizavo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos, t. y. pats patvirtino arba perdavė vienkartinį saugos kodą tretiesiems asmenims, kad šie patvirtintų, kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos, bankas teigė neturėjęs teisės inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūras.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų (iš viso 5 105,42 EUR⁶) ir už jų įvykdymą banko pritaikytų komisinių mokesčių (iš viso 26,32 EUR⁷) sumas (toliau – Nuostoliai) pagrįstumo.

Reikalavimą kompensuoti Nuostolius pareiškėjas argumentavo tuo, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti be jo žinios ir sutikimo, tretiesiems asmenims apgaulės būdu išviliojus iš jo kortelės duomenis ir panaudojus juos šiems mokėjimams atlikti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir autorizuoti šalių iš anksto sutartu būdu, bankas teisėtai ir pagrįstai juos įvykdė ir dėl to neturi pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui Nuostolius.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas buvo prašęs banko inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuotas, kad ši procedūra yra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nereiškė bankui pretenzijų dėl pirmiau nurodytos procedūros neinicijavimo ir nekėlė bankui jokių su tuo susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė reikalaujantis, kad bankas kompensuotų jam Nuostolius. Atsižvelgiant į tai, banko papildomai nurodytos aplinkybės, susijusios su *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros neinicijavimu, šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos ir Lietuvos bankas dėl jų atskirai nepasisakys.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turėjo (turi) pareigą kompensuoti pareiškėjui Nuostolius.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

⁴ Iš byloje turimų duomenų matyti, kad telefono numeris, kuriuo bankas siuntė pareiškėjui vienkartinį saugos kodą, sutampa su tuo, kurį pareiškėjas pats nurodė kreipimesi į Lietuvos banką.

⁵ <https://www.revolut.com/en-MT/legal/terms/>

⁶ Remiantis banko atsiliepime pateiktais duomenimis.

⁷ Remiantis banko atsiliepime pateiktais duomenimis.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimas gali būti duodamas ir per lėšų gavėją. Jei sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, sutikimo davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Šalių sudarytos Sutarties 14 punkte nustatyta, kad: Mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. <...> Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: <...> pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą <...>“

Remdamasis Sutarties 14 punktu ir vidaus sistemų duomenimis, patvirtinančiais, kad bankas 2022 m. lapkričio 25 d. 13 val. 48 min. pareiškė telefono numeriu išsiuntė jam SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, skirtu kortelės pridėjimui prie *Apple Pay* sistemos patvirtinti, netrukus po to kortelės pridėjimas prie šios sistemos buvo patvirtintas šiuo kodu ir vėliau per šią sistemą buvo inicijuoti ir šioje sistemoje nustatyta tvarka patvirtinti Ginčijami mokėjimai, bankas laiko Ginčijamus mokėjimus autorizuotais, t. y. atliktais esant pareiškėjo sutikimui vykdyti Ginčijamus mokėjimus.

Kaip matyti, darydamas pirmiau nurodytas išvadas, bankas iš esmės rėmėsi vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir jų atitiktimi Sutartyje bendrais bruožais apibrėžtiems sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijais, neatsižvelgdamas į pareiškėjo nurodytas individualias aplinkybes, susijusias su galimu kortelės duomenų neteisėtu pasisavinimu ir panaudojimu, ir atskirai nevertindamas Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir autorizavimo aplinkybių (pvz., iš ko, kada ir koku būdu Gavėjos gavo sutikimą kortelės duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, kas ir koku būdu per *Apple Pay* sistemą patvirtino Ginčijamus mokėjimus), nors būtent šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, turi esminės reikšmės, vertinant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais.

Esant objektyvių duomenų, kad mokėtojai išduota mokėjimo priemone ir (arba) jos duomenimis galėjo būti pasinaudota neteisėtai, ir neturint objektyvių ir pakankamų įrodymų, kad mokėjimo operacija, kurios autorizuotumą mokėtojas neigia, buvo atlikta esant mokėtojo valiai, tokia mokėjimo operacija, Lietuvos banko nuomone, negalėtų būti laikoma autorizuota.

Apie tai, kad mokėjimo operacijų autorizuotumo klausimai negali būti vertinami izoliuotai (pvz., vien tik remiantis mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjų vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir (ar) formaliais sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijais), ypač tada, kai turima duomenų, kad prieš mokėtoją galėjo būti įvykdyta sukčiavimo ataka ir mokėtojo valios atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją galėjo nebūti, Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁸, tokios praktikos nuosekliai laikomasi ir šiame sprendime.

Taigi, vien aplinkybė, kad nagrinėjamu atveju banko vidaus sistemose buvo užfiksuota, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus buvo panaudoti pareiškėjo kortelės duomenys ir banko pareiškėjui SMS žinute siųstas vienkartinis saugos kodas, kuriuo patvirtintas kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos, savaime neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai per *Apple Pay* sistemą buvo atlikti esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje ir Sutarties 14 punkte yra aiškiai nustatyta, kad veiksmus, kurie pareiškėjo, kaip mokėtojo, ir banko, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo, santykiuose reikš pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimą, aktyviais veiksmais turėtų atlikti pats pareiškėjas. Įrodymų, kurie patvirtintų, kad kortelės duomenis *Apple Pay* sistemai perdavė, vienkartinio saugos kodu kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos patvirtino ir Ginčijamus mokėjimus per šią sistemą atliko ir (ar) kitu būdu savo sutikimą inicijuoti Ginčijamus mokėjimus *Apple Pay* sistemai ir (ar) Gavėjoms davė pats pareiškėjas, bankas Lietuvos bankui nepateikė. Duomenų, kad įrenginys, iš kurio per *Apple Pay* sistemą buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, galėjo priklausyti pareiškėjui ir (ar) būti jo žinioje, byloje taip pat neturima.

Pareiškėjas ne kartą pabrėžė bankui, o vėliau Lietuvos bankui, kad suklaidintas trečiųjų asmenų, kurie jam atsiuntė suklastotą SMS žinutę su nuoroda, atskleidė šiems asmenims savo

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

kortelės duomenis, turėdamas tikslą tik atlikti pašto siuntų tarnybai 1,67 USD mokėjimą, nesiekė atlikti Ginčijamų mokėjimų ir (ar) duoti tretiesiems asmenims savo sutikimo juos atlikti. Pareiškėjas pateikė įrodymus, patvirtinančius suklastotos SMS žinutės su nuoroda gavimą.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtino taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.⁹

Byloje žinomos Ginčijamų mokėjimų atlikimo aplinkybės ir su jomis susijusių faktinių įvykių seka, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju galėjo būti taip, kad tretieji asmenys apgaulės būdu išviliojo iš pareiškėjo duomenis, juos panaudojo kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti ir vėliau per šią sistemą be pareiškėjo žinios ir (ar) valios atliko Ginčijamus mokėjimus Gavėjoms, kurios, galimai suklaidintos šių trečiųjų asmenų, manė gavusios paties pareiškėjo, kaip kortelės turėtojo, sutikimą vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir dėl to per savo mokėjimo paslaugų teikėjus įprasta tvarka perdavė bankui atitinkamus mokėjimo nurodymus kartu su patvirtinimais, kad buvo gautas paties pareiškėjo sutikimas vykdyti nurodymus, nors jis faktiškai nebuvo duotas.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas nenustatė objektyvių ir pakankamų pagrindų, leidžiančių teigti, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, todėl konstatuotina, kad Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

2. Dėl banko pareigos kompensuoti pareiškėjui Nuostolius

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, nesant Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 ir 3 dalyje nustatytų aplinkybių, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti mokėtojui visą neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstą priežastį įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių to paties įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis). Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, pareigą naudotis šia mokėjimo priemone 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, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 ir 3 dalimis, pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai, tenka mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtojui dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesažiningai.

Remiantis pirmiau nurodytų Mokėjimo įstatymo straipsnių nuostatomis, darytina išvada, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) gali būti visiškai atleistas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ir, kai taikytina, atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų buvęs, jeigu neautorizuota mokėjimo operacija nebūtų buvusi įvykdyta, tik tada, kai įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis), ir (arba) tik tada, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo ir nenustatomas pareiškėjo

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

nesąžiningumas (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis).

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti, panaudojant pareiškėjo kortelės duomenis ir banko SMS žinute pareiškėjui siųstą vienkartinį saugos kodą, skirtą kortelės pridėjimui prie *Apple Pay* sistemos patvirtinti (toliau – Konfidenciali informacija). Pareiškėjas pripažįsta atskleidęs Konfidencialią informaciją tretiesiems asmenims, atsiuntusiems jam suklastotą SMS žinutę su nuoroda. Pagrindo manyti, kad Konfidenciali informacija galėjo tapti žinoma tretiesiems asmenims kitais, su pareiškėjo pirmiau nurodytomis aplinkybėmis nesusijusiais, būdais (pvz., kad būtų įsilaužta į pareiškėjo banko sąskaitą ir (ar) banko vidaus sistemas), nenustatyta.

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 neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą¹⁰, todėl saugesnio autentiškumo patvirtinimo nereikalavimas, kaip pagrindas taikyti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybę už nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime taip pat atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas kompensuoti pareiškėjui Nuostolius laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio 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 aplinkybėmis¹¹.

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 praktikoje¹², todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos 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.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo 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). Panašios 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 ir Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad išduotos kortelės ir Konfidencialios informacijos saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjo, kaip kortelės turėtojo, pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjo elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Remiantis byloje turimais duomenimis, iki Ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėjas jau keletą metų naudojo banko (prieš tai *Revolut Payments UAB*, kuri buvo prijungta prie banko) teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjo turima naudojimosi kortele patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad jis būtų galėjęs suprasti, kad Konfidencialios informacijos perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks jos atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjo banko sąskaitos, su kuria susieta kortelė, pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali

¹⁰ Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos patvirtinimas vienkartinio saugos kodu, kuris išsiųstas pareiškėjo telefono numeriu ir turėjo likti žinomas tik pačiam pareiškėjui. Nesuvedus šio kodo, kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos nebūtų buvęs įmanomas.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

¹² Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

lemti ne tik Konfidencialios informacijos praradimą ir (ar) neteisėtą jos panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

2022 m. lapkričio 25 d. 12 val. 9 min. pareiškėjas į savo telefono numerį iš telefono numerio +49 178 4132352 gavo SMS žinutę su tokiu tekstu: „MaltaPost: *Your package is awaiting delivery. Confirm payment (1.67 \$) at the link below: <https://yip.su/Mt-Post>*“, paspaudė šią nuorodą, tariamai kortele bandė atlikti SMS žinutėje nurodyto dydžio mokėjimą ir gavo iš trečiųjų asmenų tokį patvirtinimą: „*Your payment has been accepted. Within 24 to 48 hours, you will receive an email confirming the dispatch of you package.*“

Tai, kad tariamai Maltoje (pareiškėjo nurodyta jo gyvenamosios vietos valstybė) veikianti pašto siuntų tarnyba siunčia jam SMS žinutę iš Vokietijoje (šalies kodas +49), o ne iš Maltoje (šalies kodas +356) registruoto telefono numerio ir prašo siuntos mokesį sumokėti JAV doleriais, o ne eurais (nacionalinė Maltos valiuta), pareiškėjui įtarimų nesukėlė, pareiškėjas nedvejodamas paspaudė jam šia žinute atsiųstą nuorodą ir atskleidė Konfidencialią informaciją. Duomenų, kad pareiškėjas būtų kvestionavęs iš jam nežinomo telefono numerio gautos SMS žinutės ir joje pateiktų nurodymų pagrįstumą ar pagal nuorodą atsidariusio internetinio puslapio autentiškumą ir (arba) būtų stengęsis patikrinti gautą informaciją, nėra.

Atkreiptinas dėmesys, kad tikroji pašto siuntų tarnyba „MaltaPost“ savo interneto svetainėje adresu www.maltapost.com/scamexamples viešai įspėja apie galimus sukčiavimo atvejus, kai neteisėtai naudojamas jos pavadinimas ir jos vardu siunčiami elektroniniai laiški ir (ar) žinutės, bandant išvilioti jautrius duomenis ir pasisavinti asmenų lėšas, ir netgi pateikia suklastotų laiškų ir žinučių pavyzdžius. Vienas iš pateiktų pavyzdžių praktiškai identiškas pareiškėjo gautos SMS žinutės su nuoroda turiniui.

2022 m. lapkričio 25 d. 13 val. 48 min., t. y. praėjus daugiau nei pusantros valandos nuo to momento, kai pareiškėjas gavo iš trečiųjų asmenų suklastotą SMS žinutę su nuoroda, pareiškėjas į savo telefono numerį gavo banko SMS žinutę su tokiu tekstu: „*Revolut verification code for Apple Pay: *****. Never share it with anyone, ever.*“ Duomenų, kad gavęs šią SMS žinutę pareiškėjas būtų kreipęsis į banką ir bandęs išsiaiškinti šios SMS žinutės ir joje nurodyto vienkartinio saugos kodo siuntimo priežastis, byloje nėra.

Remiantis pareiškėjo pateiktais paaiškinimais, darytina išvada, kad pareiškėjas atskleidė tretiesiems asmenims vienkartinį saugos kodą, norėdamas patvirtinti 1,67 USD mokėjimą. SMS žinutėje, kuria bankas atsiuntė pareiškėjui vienkartinį saugos kodą, buvo nurodyta, kad šis kodas skirtas naudojimuisi *Apple Pay* sistema, o ne konkrečiam mokėjimui patvirtinti. Nors šioje SMS žinutėje bankas aiškiai ir nedviprasmiškai įspėjo pareiškėją, kad vienkartinio saugos kodu negalima dalintis su kitais asmenimis, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėjas, neturėdamas tikslo naudotis *Apple Pay* sistema ir pridėti savo kortelės prie šios sistemos, vis dėlto atskleidė tretiesiems asmenims šį kodą, taip ne tik pažeisdamas banko siūstoje SMS žinutėje nurodytą draudimą, bet ir sudarydamas tretiesiems asmenims galimybę pridėti jo kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir vėliau per ją inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Į tai, kad, net ir praėjus kelioms valandoms nuo tariamo 1,67 USD mokėjimo, jo banko sąskaitoje nebuvo rezervuotos ir (arba) iš šios sąskaitos nurašytos lėšos, skirtos šiam mokėjimui įvykdyti, pareiškėjas galimai taip pat nereagavo, nors, remiantis jo paties pateiktais duomenimis, atlikę tariamą mokėjimą jį apgavę tretieji asmenys patvirtino, kad gavo iš pareiškėjo šio mokėjimo lėšas. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų kreipęsis į banką dėl šio mokėjimo ir (ar) jo vykdymo eigos. Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai per *Apple Pay* sistemą buvo atlikti praėjus daugiau nei 3,5 valandos nuo to momento, kai bankas išsiuntė pareiškėjui vienkartinį saugos kodą ir šiuo kodu buvo patvirtintas kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su kortelės ir Konfidencialios informacijos saugojimu, o jo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, tai galiausiai lėmė Ginčijamų mokėjimų įvykdymą. Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (arba) žinomos informacijos bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, jis būtų pastebėjęs ir supratęs, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sutartyje nustatytų pareigų, negalima atlikti, ir Ginčijami mokėjimai galimai nebūtų įvykdyti.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui kompensuoti Nuostolius laikytinas nepagrįstu ir dėl to 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 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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