



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-01-08 Nr. 429-4  
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:**

2023 m. spalio 31 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita).

2024 m. rugpjūčio 29 d. pareiškėjas savo penkiomis mokėjimo kortelėmis<sup>1</sup> *Visa* lėšų gavėjoms *Topup Xportal* ir *Gatefi\*/onramper3* atliko dešimt mokėjimų, kurių bendra vertė 2 247,00 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai).

2024 m. rugpjūčio 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir užpildė kreipimosi formas, jose nurodė, kad neatpažinti asmenys patarė jam „susikurti 3–4 mokėjimo korteles“ ir priimti įmonės *Fiverr* mokėjimus. Pareiškėjas nurodė, kad taip atliko ginčijamus mokėjimus. Be to, pareiškėjas pateikė bankui susirašinėjamą su neatpažintais asmenimis, iš kurio matyti, kad šie asmenys pareikalavo, kad pareiškėjas suvestų visus mokėjimo kortelių saugumo duomenis bei papildytų sąskaitą. Iš pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui suvedus mokėjimo kortelių duomenis, neatpažinti asmenys inicijavo mokėjimus ir paprašė pareiškėjo juos patvirtinti. Pareiškėjui mokėjimus patvirtinus, asmenys nurodė, kad lėšos yra pakeliui, tačiau sąskaitą reikia papildyti dar kartą. Kai pareiškėjas neatpažintiems asmenims nurodė, kad lėšų nebeturi, ryšys su šiais asmenimis nutrūko. Tą pačią dieną pareiškėjas užpildė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus.

2024 m. rugpjūčio 30 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti, nes bankas neturi teisės ginčijamų mokėjimų ginčyti, nes juos patvirtino ir autorizavo pats pareiškėjas.

2024 m. rugsėjo 1 d. pareiškėjas bankui pateikė pretenziją, kuria ginčijo banko sprendimą. 2024 m. rugsėjo 2 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame apibendrina lėšų gražinimo taisyklių procedūrą ir paaiškino, kad ginčijami mokėjimai nagrinėjamu atveju buvo patvirtinti paties pareiškėjo *3D Secure* būdu. Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad tokiu būdu patvirtintų mokėjimų ginčijimas pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa* taisyklės)<sup>2</sup> nustatytas taisykles yra negalimas, t. y. bankas neturėjo teisės jų ginčyti, todėl turėjo prašymus atmesti.

2024 m. rugsėjo 6 d., nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką kompensuoti jo patirtą žalą dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimų.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, jog visi ginčijami

<sup>1</sup> Mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) atlikti trys ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 784,00 Eur, du iš šių mokėjimų atlikti lėšų gavėjai *Topup Xportal*, bendra jų vertė 498,00 Eur, kitas – lėšų gavėjai *Gatefi\*/onramper3*. Lėšų gavėjai *Gatefi\*/onramper3* buvo atlikti dar septyni ginčijami mokėjimai kitomis pareiškėjo mokėjimo kortelėmis: mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) atlikti du ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 490,00 Eur, mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) atliktas vienas 499,00 Eur vertės ginčijamas mokėjimas, mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) atliktas vienas 30,00 Eur ginčijamas mokėjimas, mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) atliktas vienas 245,00 Eur ginčijamas mokėjimas.

<sup>2</sup> <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

mokėjimai buvo atlikti jo paties. Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, kaip jį įpareigoja teisės aktai, todėl negali būti atsakingu už pareiškėjo neatsargiais veiksmais jam pačiam sukeltą žalą, todėl bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

#### 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų metu iš Sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neneigia patvirtinęs ginčijamus mokėjimus, tačiau nurodo, kad sukčių buvo suklaidintas, todėl mano, kad bankas ginčijamų mokėjimų lėšas turi jam gražinti. Banko vertinimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas ginčijamų mokėjimų sumos gražinti pareiškėjui.

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 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).

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad pareiškėjas neneigė autorizavęs ginčijamus mokėjimus pats, tačiau teigė buvęs suklaidintas sukčių ir manęs, kad tokiais savo veiksmais patvirtino Sąskaitos duomenis, kad galėtų gauti aptlygį už sutartą darbą. Taigi, nors pareiškėjas formaliai atliko veiksmus, kuriuos ginčo šalys buvo sutarusios įprastai laikyti pareiškėjo sutikimu vykdyti iš Sąskaitos mokėjimo operaciją ir tokios mokėjimo operacijos autorizavimu, pareiškėjo valios atlikti ginčijamus mokėjimus lėšų gavėjams nebuvo. Kadangi byloje neturima objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, toliau sprendime ginčijami mokėjimai bus laikomi neautorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymus.*

#### 1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

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, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat yra konstatavęs, kad įstatymu 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 ar 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 sąlyga<sup>3</sup>.

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.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojant mokėjimo korteles ir jų personalizuotus saugumo duomenis, atskleidžiant šiuos duomenis tretiesiems asmenims ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų atlikimu susiję pareiškėjo 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 aplinkybėmis<sup>4</sup>. 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 mokėtojui.<sup>5</sup>

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 praktikoje<sup>6</sup>, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip nurodyta pirmiau, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) nustatytų pareigų 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 veikė dėl didelio neatsargumo<sup>7</sup>.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta mokėtojo pareiga 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).

Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje Sutartyje. Pavyzdžiui, Sutarties 9 dalyje „Jūsų saugumo informacijos ir „Revolut“ kortelės apsauga“ nurodyta, kad *„<...> Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų. <...> Kartais lengva užmiršti veiksmus, kuriuos privalote atlikti, kad apsaugotumėte savo pinigus. Keletas patarimų, kaip juos apsaugoti: būtinai uždarykite „Revolut“ programėlę, kai ja nesinaudojate, ir saugokite savo mobilųjį telefoną ir el. pašto paskyrą ir neleiskite kitiems jais naudotis“*, be to, Sutarties 11 dalyje „Ar yra kokių nors „Revolut programėlės ar „Revolut“ kortelės naudojimo apribojimų?“ nurodyta, kad *„ <...> „Revolut“ programėlės ar „Revolut“ kortelės negalima naudoti (tiesiogiai arba netiesiogiai) toliau nurodytais tikslais: <...> duoti „Revolut“ korteles bet kokiam kitam asmeniui; kam nors kitam leisti pasiekti arba naudotis jūsų sąskaita ar „Revolut“ programėle <...>.“*

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

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

<sup>6</sup> Pavyzdžiui, ginčo bylos [Nr. 2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas, perduodamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelių duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytą savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) ir patvirtindamas ginčijamus mokėjimus *3D Secure* būdu suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortelėmis inicijuoti ginčijamus mokėjimus jo vardu.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino jo elgesį pasitikint trečiųjų asmenų jam pateikiama informacija ir jiems pateikiant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (mokėjimo kortelių duomenis) bei patvirtinant ginčijamus mokėjimus *3D Secure* metodu.

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

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad su pareiškėju sukčiai susisiekė ir apsimetė jo paslaugų pirkėjais platformos *Fiverr* pokalbių svetainėje. Šie asmenys paprašė jo elektroninio pašto adreso, juo vėliau atsiuntė oficialiai atrodantį laišką su neva įmonės *Fiverr* instrukcijomis ir elektronine nuoroda. Paspaudęs atsiųstą nuorodą pareiškėjas pateko į sukčių puslapį, ten sukčiai apsimetė *Fiverr* platformos darbuotojais ir įtikino pareiškėją suvesti savo mokėjimo kortelių duomenis, neva tai būtina norint pareiškėjui gauti uždirbtas lėšas ir užtikrinti pinigų plovimo prevenciją.

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad jis ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jam nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad banko pareiškėjui išduotų mokėjimo kortelių ir jų duomenų naudojimas pagal tikslinę paskirtį bei šių kortelių ir jų duomenų saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjo, kaip kortelių 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 nurodytas pareigos tinkamą vykdymą.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, jog siekė gauti lėšas už atliktą darbą. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonių duomenis įvykdyti ginčijamus mokėjimus. Vis dėlto, siekdamas gauti pinigus į savo banko sąskaitą, pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė mokėjimo kortelių duomenis ir *3D Secure* metodu patvirtino ginčijamus mokėjimus. Kad pareiškėjas tariamai į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma perduoti personalizuotus duomenis, nors jie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti į banko sąskaitą, paslaugų teikėjai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir juos patvirtinti *3D Secure* metodu. Taigi, pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai – vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir savo aktyviais veiksmais patvirtino ginčijamus mokėjimus.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėjas jau dešimt mėnesių naudojo banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjo turima naudojimosi kortelėmis patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad jis

galėtų suprasti, kad kortelių duomenų perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks kortelių duomenų atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjo Sąskaitos, su kuria susietos kortelės, pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali lemti ne tik kortelių duomenų praradimą ir (ar) neteisėtą jų panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jo yra prašoma pateikti visus būtent paties pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos jis pripažįsta suvedęs, nors pats tik siekė gauti lėšas, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją.

Be to, svarbu pažymėti ir tai, kad bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad, tvirtindamas ginčijamus mokėjimus per savo įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę „Revolut“, pareiškėjas matė, kam ir kokiomis sumomis jie atliekami. Taigi, pareiškėjas galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina lėšų pervedimą lėšų gavėjams, o ne tik suveda kortelių duomenis platformoje, kad gautų apmokėjimą už sutartą darbą. Pareiškėjui nesukėlė įtarimų ir tai, kad mokėjimui už pervedamą atlygį atlikti jo buvo paprašyta susikurti net penkias mokėjimo korteles bei pateikti jų duomenis, o vėliau atlikti ginčijamus mokėjimus. Pastebėtina, kad bankas pareiškėjui atsiuntė pranešimus dėl būtent mokėjimo atlikimo ir patvirtinimo, o kitame etape aiškiai nurodė, jog suveddamas duomenis pareiškėjas atliks atitinkamo dydžio mokėjimą kortele. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas šiuos veiksmus atliko net 10 kartų (iš viso atlikta dešimt ginčijamų mokėjimų), o tai sudaro pagrindą teigti, kad pareiškėjas turėjo galimybę pastebėti, kad tvirtina inicijuotus ginčijamus mokėjimus, ir nuo jų tvirtinimo turėjo susilaikyti. Be to, pareiškėjas nereagavo į banko jam siųstus pranešimus, kuriais buvo aiškiai informuotas apie jau atliktus mokėjimus ir sumažėjusį sąskaitos likutį.

Galiausiai iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pačios platformos *Fiverr* forumo 2024 m. kovo 29 d. įrašė<sup>8</sup> (t. y. dar prieš kurį laiką, kol buvo atlikti ginčijami mokėjimai) būtent šis sukčiavimo būdas, su kuriuo susidūrė pareiškėjas, ir yra aprašytas, apie jį perspėjami platformos naudotojai. Taigi, iš šių duomenų matyti, jog pareiškėjas, būdamas rūpestingas ir apdairus, pradėdamas naudotis nauja jam platforma, galėjo lengvai susipažinti su platformoje pateikta informacija apie vyraujančias tokio tipo atakas ir galimomis kilti pasekmėmis, tačiau vis tiek atliko pirmiau nurodytus veiksmus.

Pirmiau nurodytos aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo kortelių ir jų duomenų naudojimu ir saugojimu, o jo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (ar) žinomos informacijos atžvilgiu, būtų galėjęs pastebėti ir suprasti, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sutartyje nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to ginčijami mokėjimai nebūtų buvę įvykdyti.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, 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.

## 2. Dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų gražinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo lėšų gražinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos

<sup>8</sup> <https://community.fiverr.com/forums/topic/327356-beware-of-this-new-scam/>

Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriaus nuostatomis, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai atlikti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų autentifikavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai patvirtinti ir autentifikuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų gražinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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<sup>9</sup>.

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

<sup>9</sup> 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.