LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-10-21 Nr. 429-441
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai lėšas dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo. Lietuvos bankas, įvertinęs šalių paaiškinimus ir įrodymus, konstatavo, kad nors tikrosios pareiškėjos valios atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją konkrečiam gavėjui nebuvo, jos elgesys suvedant kortelės duomenis į tariamą nuorodą ir patvirtinant operaciją „3D Secure" metodu laikytinas dideliu neatsargumu. Atsižvelgiant į tai, bankui nekyla pareiga grąžinti operacijos lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. balandžio 6 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos banko jai išduota *Visa* mokėjimo kortele buvo inicijuota ir atlikta 827,13 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjui *Payfastumoja Africa T* (toliau – gavėjas).

2026 m. balandžio 6 d. prieš įvykdant ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėja gavo elektroninį laišką, kuris atrodė siųstas „Spotify", juo buvo informuota, kad jos „Spotify Premium" prenumerata tuoj pasibaigs, jame buvo žalias mygtukas „STAY PREMIUM". Tikėdama, kad atnaujina esamą prenumeratą, pareiškėja paspaudė šį mygtuką ir suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis. Netrukus po to pareiškėja gavo pranešimą su prašymu patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėja pasirinko „Atmesti" (angl. *Reject*). Po maždaug penkių sekundžių pasirodė dar vienas prašymas patvirtinti operaciją, kurį ji vėl atmetė. Šis procesas pasikartojo dar du kartus ir pareiškėja pasirinko „Atmesti" mokėjimo operaciją. Pareiškėja gavo „Revolut" programėlės pranešimą apie ginčijamą mokėjimo operaciją, o prisijungusi prie savo sąskaitos mobiliajame telefone pamatė, kad 827,13 Eur suma buvo rezervuota.

Pareiškėja užblokavo mokėjimo kortelę, pranešė bankui apie sukčiavimą ir pateikė mokėjimo grąžinimo prašymą (angl. *chargeback*). Bankas šį prašymą atmetė, o vėliau, 2026 m. balandžio 8 d., atsakydamas į pareiškėjos skundą, paaiškino atmetimo priežastis, nurodydamas, kad mokėjimas buvo sėkmingai autorizuotas pačios pareiškėjos naudojant *3DS*. Rezervuota 827,13 Eur suma vėliau buvo nurašyta iš pareiškėjos sąskaitos.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja prašo pripažinti ginčijamą mokėjimo operaciją neautorizuota, įpareigoti banką grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą – 827,13 Eur, bei įvertinti, ar bankas tinkamai pritaikė klientų sutikimo ir tapatybės autentifikavimo reikalavimus.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja paaiškino tapusi sukčiavimo (angl. *phishing*) auka. Ji nurodo, kad paspaudė gautame laiške esantį mygtuką „STAY PREMIUM", siekdama išlaikyti savo prenumeratą, tačiau

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

neprisimena, kaip tiksliai mokėjimo procesas buvo susietas su jos „Revolut" kortele, ir yra visiškai tikra, jog rankiniu būdu neįvedė savo kortelės numerio ar kitų kortelės duomenų[2].

Pareiškėja taip pat tvirtina, kad jai nebuvo rodoma ginčijamos mokėjimo operacijos suma – 827,13 Eur, o apie ją ji sužinojo tik gavusi banko pranešimą telefone. Ji teigia gavusi kelis *3DS* pranešimus ir juos visus atmetusi mažiausiai tris ar keturis kartus, o mygtuko „Patvirtinti" (angl. *Approve*) nepaspaudusi nė karto.

Pareiškėjos nuomone, jos veiksmai atmetant pranešimus ir pranešant apie sukčiavimą akivaizdžiai įrodo, kad ji nedavė sutikimo atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Bankas su pareiškėjos reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad jo sistemoje nėra jokių techninių trikdžių požymių, operacijos autentiškumas buvo visiškai patvirtintas pačios pareiškėjos įrenginiu, programėlėje paspaudus patvirtinimo mygtuką. Banko pateiktais duomenimis, ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta suvedus kortelės duomenis rankiniu būdu (įvedimo būdo kodas 010)[3]. Banko vertinimu, nors pareiškėja tiesiogiai nedavė sutikimo pervesti lėšas konkrečiam gavėjui, nuostoliai atsirado dėl didelio pareiškėjos neatsargumo, nes ji pati suvedė kortelės duomenis į neteisėtą nuorodą ir vėliau patvirtino *3DS* pranešimą, kuriame buvo aiškiai pateikta suma bei gavėjas, todėl nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai.

Taip pat bankas nurodo, kad pagal „Visa" taisykles pinigų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūra negalima, kai operacija buvo patvirtinta naudojant *3DS*.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

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.

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).

Pareiškėja nurodo, kad neturėjo tikslo pervesti lėšų gavėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumos, o vienintelis jos tikslas buvo išlaikyti savo „Spotify Premium" prenumeratą. Ginčo byloje neturima objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta esant tikrajai pareiškėjos valiai ir sutikimui pervesti lėšas konkrečiam gavėjui, darytina išvada, kad ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota.

---

[2] Pareiškėjos paaiškinimai Lietuvos bankui: *„I no longer remember precisely how the payment process connected to my Revolut card after I clicked the "STAY PREMIUM" button. However, I am certain that I did not manually enter my Revolut card number or other Revolut card details. I am also certain that the webpage I was using did not display a payment amount of EUR 827.13. Had such an amount been displayed, I would not have proceeded. My understanding throughout was that I was dealing with my Spotify Premium subscription*."

[3] Pareiškėjos bankui teikti paaiškinimai: *„I recieved a fraudulant email from Spotify and entered my card numbers thinking i was updating my Spotify account. I then recieved via the bank app the usual 3DS message asking to accept or reject the payment. Seeing an unknown African company wanting over €800 i rejected, it then asked me several times more each time i rejected until the bank system stepped in and the payment was in theory stopped and the bank card froze*".

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) ***atsisakydamas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) užtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.***

1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimą.

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, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. 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[4].

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja 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 pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos 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 pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis[5]. 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[6].

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[7], 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. 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

---

[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.
[7] Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-02496.

saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo[8].

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja pati suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir pati ginčijamą mokėjimo operaciją patvirtino per banko mobiliąją programėlę, nors bankas jai rodė ir mokėjimo operacijos sumą, ir gavėją.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja suvesdama savo mokėjimo priemonės duomenis elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį suvedant mokėjimo kortelės duomenis, turint tikslą atnaujinti prenumeratą, ir vėliau ginčijamą mokėjimo operaciją tvirtinant banko mobiliąja programėle, 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.

Kaip minėta, ginčo byloje nustatyta, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja gavo elektroninį laišką „Spotify" vardu, jame buvo informuojama apie netrukus pasibaigsiančią jos „Spotify Premium" prenumeratą bei prašoma paspausti pateiktą aktyvią nuorodą – mygtuką „STAY PREMIUM". Manydama, kad atnaujina turimą prenumeratą, pareiškėja paspaudė šią nuorodą ir suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis.

Vertinant pareiškėjos elgesį, kai ji paspaudė elektroniniu laišku gautą aktyvią nuorodą, pažymėtina, kad vien toks veiksmas savaime nesudaro pagrindo pareiškėjos elgesio pripažinti labai neatsargiu. Sukčiaujantys asmenys dažnai pasitelkia žinomų paslaugų teikėjų pavadinimus, vizualinį identitetą ir į įprastus paslaugų teikėjų pranešimus panašius elektroninius laiškus, todėl mokėjimo paslaugų vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga atpažinti apgaulingą pranešimą ir nustatyti jame pateiktos nuorodos tikrumą. Nagrinėjamu atveju pareiškėja gavo elektroninį laišką, kurio turinys buvo susijęs su jai žinoma „Spotify Premium" prenumeratos paslauga, todėl galėjo pagrįstai manyti, kad pateikta nuoroda skirta šiai paslaugai pratęsti. Lietuvos banko vertinimu, vien aplinkybė, kad pareiškėja paspaudė elektroniniame laiške pateiktą aktyvią nuorodą ir pateko į tariamą prenumeratos atnaujinimo aplinką, nėra pakankama teigti, kad jos elgesys iš esmės skyrėsi nuo atsargaus ir rūpestingo mokėjimo paslaugų vartotojo elgesio reikalavimų.

Vertinant tolimesnius pareiškėjos veiksmus su savo mokėjimo priemone, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja, gavusi žinutę, kuria jos buvo prašoma atnaujinti jos „Spotify" prenumeratą, paspaudė aktyvią nuorodą ir suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis. Nors pareiškėja Lietuvos bankui teigė nesuvedusi savo mokėjimo kortelės duomenų, tačiau bankui teiktuose paaiškinimuose pareiškėja pripažino, kad pati suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis, ir teigė, kad banko mobiliojoje programėlėje matė banko pranešimą su prašymu patvirtinti mokėjimo operaciją, tačiau teigė, kad ji paspaudė mygtuką „atmesti".

Kaip jau buvo minėta pirmiau, 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.

Banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (angl. *Terms and conditions*, toliau –Sąlygos),

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

su kuriomis Pareiškėja sutiko, 14 punkte numatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: *„Tiesiog „Revolut" programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos." Kalbant apie mokėjimus kortele, tame pačiame straipsnyje įtvirtinta, 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. <...>."*

Taigi, pirmiau aptartos sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato mokėjimo priemonės duomenų naudojimo paskirtį, mokėjimo operacijų inicijavimo ir patvirtinimo tvarką bei tokių veiksmų teisines pasekmes. Iš šių nuostatų matyti, kad mokėjimo priemonės duomenų pateikimas ir mokėjimo operacijos patvirtinimas nustatyta tvarka yra veiksmai, kuriais mokėtojas išreiškia sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Todėl pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, turėjo suprasti, kad jos mokėjimo priemonės duomenys yra skirti mokėjimo operacijoms inicijuoti ir patvirtinti, o jų panaudojimas Sąlygose nustatyta tvarka gali lemti lėšų nurašymą iš jos sąskaitos.

Vertinant pareiškėjos elgesį didelio neatsargumo vertinimo aspektu, pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų vartotojui tenka pareiga ne tik laikytis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, bet ir elgtis pakankamai rūpestingai bei apdairiai, kad būtų išvengta neteisėto mokėjimo priemonės panaudojimo. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja, susipažinusi su Sąlygomis ir sutikusi jų laikytis, turėjo suprasti, kokiems tikslams yra naudojami jos mokėjimo priemonės duomenys ir kokias pasekmes gali sukelti jų pateikimas bei mokėjimo operacijų patvirtinimas.

Nagrinėjamu atveju iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai prieš patvirtinant ginčijamą mokėjimo operaciją buvo sudaryta galimybė susipažinti tiek su ginčijamos mokėjimo operacijos suma, tiek su lėšų gavėjo duomenimis. Be to, iš pareiškėjos bankui pateiktų paaiškinimų akivaizdu, kad ji matė tvirtinamos mokėjimo operacijos sumą, tačiau, skubėdama atlikti veiksmus, neskyrė deramo dėmesio lėšų gavėjo duomenims ir neįsitikino, ar tvirtinama mokėjimo operacija atitinka jos tikruosius ketinimus. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja, prieš patvirtindama ginčijamą mokėjimo operaciją, turėjo atidžiai įvertinti jai pateiktą informaciją ir, pastebėjusi, kad lėšų gavėjas neatitinka asmens, kuriam ji ketino pervesti lėšas, susilaikyti nuo tolesnių mokėjimo operacijos tvirtinimo veiksmų.

Pažymėtina ir tai, kad pareiškėja neigia patvirtinusi ginčijamą mokėjimo operaciją ir teigia, jog mokėjimo operacijos tvirtinimo metu pasirinko ne jos patvirtinimo, o atmetimo funkciją. Vis dėlto banko pateikti techniniai duomenys patvirtina, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo sėkmingai patvirtinta taikant „3D Secure" autentiškumo patvirtinimo protokolą. Taigi, nors pareiškėja subjektyviai teigia siekusi atmesti mokėjimo operaciją, objektyvūs banko pateikti duomenys patvirtina, kad ginčijamos mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo sėkmingai užbaigta. Vien pareiškėjos teiginys, kad ji pasirinko mokėjimo operacijos atmetimo funkciją, nesant šią aplinkybę patvirtinančių objektyvių duomenų, nepaneigia banko pateiktų techninių duomenų apie sėkmingą operacijos patvirtinimą.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos elgesys, kai ji, turėdama galimybę susipažinti su esminiais ginčijamos mokėjimo operacijos duomenimis ir faktiškai matydama jos sumą, neskyrė pakankamo dėmesio lėšų gavėjo duomenims, skubėjo atlikti mokėjimo operacijos tvirtinimo veiksmus, iš esmės skiriasi nuo atsargaus ir rūpestingo mokėjimo paslaugų vartotojo elgesio reikalavimų. Pareiškėja turėjo objektyvią galimybę įvertinti, ar tvirtinama mokėjimo operacija atitinka jos tikruosius ketinimus, ir, kilus abejonių dėl jos duomenų, atsisakyti ją patvirtinti. Atsižvelgiant į nustatytų aplinkybių visumą, Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas dideliu neatsargumu, nes būtent nepakankamas dėmesys tvirtinamos mokėjimo operacijos duomenims ir jos patvirtinimo veiksmams sudarė sąlygas ginčijamai mokėjimo operacijai įvykdyti ir dėl jos atsirasti nuostoliams.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. *Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo*

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien tik pareiškėjos teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijos įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operaciją pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo (atlyginimo), 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 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