



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-22 Nr. 429-444
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėjas) ir AB SEB bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjo neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota tretiesiems asmenims neteisėtu būdu pasisavinus pareiškėjo personalizuotus saugos duomenis, prisijungus prie pareiškėjo banko sąskaitos, peržiūrėjus mokėjimo kortelės duomenis ir inicijavus ginčijamą mokėjimo operaciją, kurios įvykdymą pareiškėjas patvirtino suveddamas banko mobiliosios programėlės PIN1 kodą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjo (mokėtojo) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 26 d. pareiškėjas, planšetiniame kompiuteryje ketindamas prisijungti prie interneto banko paskyros, „Google“ paieškoje pasirinko suklastotą nuorodą, kuri imitavo tikrąjį banko puslapį. Šioje svetainėje pareiškėjas suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą ir mobiliajame telefone iššokusiam lange įvedė „SmartID“ PIN1 kodą. Tai leido tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjo interneto banko paskyros.

Prisijungę prie pareiškėjo interneto banko paskyros, tretieji asmenys atliko šiuos veiksmus: inicijavo 1 490 Eur mokėjimo operaciją į gavėjo Vasilijaus Moskvičiovo (Vasilij Moskvičiov) sąskaitą, esančią SEB banke, ją pareiškėjas patvirtino įvesdamas „SmartID“ PIN2 kodą (šią operaciją banko saugumo sistema sustabdė); inicijavo pareiškėjo mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia MasterCard“ (toliau – Kortelė) duomenų peržiūrą. Pareiškėjas šį veiksmą patvirtino savo telefone suveddamas „SmartID“ PIN2 kodą. Tai leido tretiesiems asmenims sužinoti Kortelės duomenis (numerį, galiojimo datą, CVV kodą).

Pasisavinę Kortelės duomenis tretieji asmenys kitoje interneto svetainėje inicijavo 1 700 Eur mokėjimo operaciją (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) gavėjui „BITPANDA“ (toliau – gavėjas). Ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta pareiškėjo mobiliajame telefone įvestu banko mobiliosios programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodu.

Pareiškėjas tą pačią dieną kreipėsi į banką telefonu, pranešdamas apie neautorizuotą mokėjimo operaciją. Bankas 2026 m. vasario 12 d. inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*), tačiau lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas „BITPANDA“ 2026 m. kovo 12 d. šį ginčą atmetė, nurodydamas, kad paslauga buvo suteikta.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką kompensuoti patirtus nuostolius – iš viso 1 700 Eur, taip pat įvertinti banko saugumo priemonių bei banko taikytų sukčiavimo prevencijos pareigų vykdymo

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

tinkamumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad nesiekė pervesti lėšų sukčiams, o buvo apgautas, todėl ginčijama mokėjimo operacija negali būti laikoma įvykdyta su jo sutikimu. Pareiškėjas taip pat tvirtina, kad negalėjo tinkamai perskaityti informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją, nes užtemusiame planšetinio kompiuterio ekrane buvo matomas besisukantis ratas, o telefonas buvo naudojamas tik PIN kodui įvesti. Be to, banko sistema sustabdė pirmąją 1 490 Eur operaciją, tačiau nesustabdė antrosios (1 700 Eur), tai rodo banko stebėsenos sistemos trūkumus.

Bankas prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti. Bankas nurodo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta suvedus teisingus Kortelės duomenis ir patvirtinta Programėlės PIN1 kodu, o telefono ekrane buvo aiškiai pateikta informacija apie sumą ir gavėją („Pirkinys kortele 1700,00 Eur Bitpanda“).

Banko nuomone, pareiškėjo veiksmai su jam išduota mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to visi dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Bankas pažymi, kad pareiškėjas anksčiau buvo gavęs daugkartinius įspėjimus apie sukčiavimą (įskaitant 2025 m. rugsėjo 15 d. pranešimą apie suklastotas svetaines paieškos sistemose) ir jau buvo susidūręs su sukčiavimu 2025 m. gruodžio 31 d., todėl turėjo elgtis ypač apdairiai.

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 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo 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).

Byloje nėra ginčo dėl to, kad tretieji asmenys, pasinaudodami suklastotoje interneto svetainėje pateiktais pareiškėjo duomenimis ir jam „Smart-ID“ PIN1 kodu patvirtinus prisijungimą, įgijo galimybę prisijungti prie pareiškėjo interneto banko ir pasinaudodami gautais pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenimis inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko sistemų duomenimis, ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta pareiškėjui įvedus jo mobiliajame telefone įdiegtos Programėlės PIN 1 kodą.

Taigi, abi ginčo šalys sutaria, kad ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimas ir tvirtinimas neatitiko paties pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) **atsisakydamas grąžinti pareiškėjui***

ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) užtikrino lėšų pareiškėjo banko sąskaitoje saugumą.

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

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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 sąlyga².

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

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

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. 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 mokėtojui⁴.

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 praktikoje⁵, 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 saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

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 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 pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdamas tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suveddamas tik jam žinomus jo tapatybės atpažinties priemones „SmartID“ PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdamas leidimą pareiškėjo vardu tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią patvirtino pats pareiškėjas suveddamas Programėlės PIN1 kodą.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjo veiksmus, atliktus siekiant prisijungti prie banko interneto banko paspaudžiant *Google* paieškos sistemoje pateiktą nuorodą, suvedant savo personalizuotus saugumo duomenis suklastotoje interneto svetainėje ir patvirtinant atliekamus veiksmus „Smart-ID“ PIN1 bei PIN2 kodais ir Programėlės PIN1 kodu. Taip pat buvo vertinami banko pateikti duomenys apie ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimą ir patvirtinimą bei banko veiksmai, kurių jis ėmėsi tam, kad supažindintų pareiškėją su elektroninėje erdvėje kylančiomis sukčiavimo rizikomis ir saugaus tapatybės patvirtinimo priemonės naudojimo reikalavimais.

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

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsilepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsilepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėjas turėjo tikslą prisijungti prie savo interneto banko. Būtent šiuo tikslu, kaip teigia pareiškėjas, jis suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei „SmartID“ PIN1 ir PIN2 kodus, o vėliau Programėlės PIN1 kodą.

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 mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 1 priedo 10 skyriaus 10.1 papunktyje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Taisyklių 11 skyriuje aiškiai įvardinta PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui.

Taigi, pirmiau aptartos 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 pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė trečiųjų asmenų *Google* paieškos sistemoje jam pateiktą aktyvią nuorodą, pateko į neva banko interneto banko puslapį ir, siekdamas prisijungti prie savo interneto banko, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo

veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai vien tik aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti nuorodos tikrumą. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjas pagrįstai vien tik paspaudęs aktyvią nuorodą galėjo nepastebėti, kad jis pateko į suklastotą banko interneto svetainę.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis patekęs į suklastotą banko interneto svetainę suvedė savo banko atpažinimo kodą bei savo tapatybės atpažinties priemonės „SmartID“ PIN1 bei PIN2 kodus, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, pažymėtina, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Banko duomenimis, tretiesiems asmenims inicijavus Kortelės duomenų peržiūrą, pareiškėjas šį veiksma patvirtino suveddamas „SmartID“ PIN2 kodą. Banko informacinių sistemų žurnalo duomenimis, prieš patvirtinant šį veiksma pareiškėjui „SmartID“ programėlėje buvo rodomas pranešimas „Kintate peržiūrėti kortelės ****7622 duomenis.“

Pareiškėjas savo paaiškinimuose Lietuvos bankui nurodo, kad nors „SmartID“ PIN kodus suvedė savo mobiliajame telefone, informacija apie tvirtinamos mokėjimo operacijos sumą ir lėšų gavėją buvo rodoma planšetiniame kompiuteryje. Pareiškėjo teigimu, mokėjimo operacijos tvirtinimo metu planšetinio kompiuterio ekranas buvo užtemęs, o jo viduryje buvo rodomas besisukantis tamsus apskritimas, sudarantis įspūdį, kad interneto svetainė kraunama arba yra techninių sutrikimų. Dėl šių aplinkybių pareiškėjas teigia neturėjęs galimybės susipažinti su tvirtinamos mokėjimo operacijos duomenimis ir suprasti atliekamų veiksmų pobūdžio.

Nors pareiškėjas Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose teigia, kad Programėlėje jam nebuvo pateikta informacija apie ginčijamos mokėjimo operacijos sumą ir lėšų gavėją, vis dėlto banko pateikti informacinių sistemų žurnalo duomenys patvirtina, kad, prieš pareiškėjui įvedant Programėlės PIN1 kodą ginčijamai mokėjimo operacijai patvirtinti, Programėlėje buvo rodoma informacija apie tvirtinamos operacijos sumą ir lėšų gavėją – „Pirkinys kortele 1700.00 EUR Bitpanda“.

Taigi, nors pareiškėjas teigia nematęs informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją, banko pateikti objektyvūs techniniai duomenys patvirtina, kad pareiškėjui Programėlėje buvo pateikta informacija apie ginčijamos mokėjimo operacijos sumą ir gavėją.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, jis būtų galėjęs išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint prisijungti prie interneto banko. Taip pat pareiškėjas turėjo kreipti deramą dėmesį į banko jam prieš kiekvieną tvirtinamą veiksma, įskaitant ir ginčijamą mokėjimo operacijų sumą ir gavėją, rodomą informaciją.

Vis dėlto pareiškėjas, nepaisydamas jam pateiktos informacijos, patvirtino ne tik prisijungimą prie interneto banko, bet ir mokėjimo kortelės duomenų peržiūrą bei ginčijamą mokėjimo operaciją. Lietuvos banko vertinimu, rūpestingas ir apdairus mokėjimo paslaugų vartotojas, pastebėjęs, kad jo prašoma patvirtinti su prisijungimu prie interneto banko nesusijusius veiksmus, turėtų susilaikyti nuo tolesnio jų tvirtinimo ir, kilus abejonų, savarankiškai susisiekti su banku.

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

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo 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 pareiškėjo teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl mokėjimo operacijos įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operaciją pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Be to, banko pateiktais duomenimis, bankas vieną iš trečiųjų asmenų inicijuotų mokėjimo operacijų sustabdė.

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

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.