



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-02-03 Nr. 429-73  
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. liepos 19 d. panaudojant banko išduotos pareiškėjo „Visa“ mokėjimo kortelės duomenis buvo atlikta 169,74 Eur mokėjimo operacija gavėjui „Magazin 1115“ (toliau – mokėjimo operacija).

2022 m. liepos 19 d. pareiškėjas, naudodamasis banko mobiliąja programėle, susisiekė su banko klientų aptarnavimo komanda ir informavo, kad jo mokėjimo kortele buvo galimai neteisėtai atsiskaityta. Pareiškėjas nurodė, kad į internetinį skelbimų portalą [www.skelbiu.lt](http://www.skelbiu.lt) įdėjo skelbimą siekdamas parduoti išmanųjį telefoną ir netrukus per „Whatsapp“ mobiliąją programėlę su juo susisiekė moteris, norinti įsigyti jo parduodamą išmanųjį telefoną. Ji atsiuntė pareiškėjui nuorodą į siuntų tarnybos „Siųsk pigiau“ interneto svetainę, kur buvo prašoma įvesti pareiškėjo kortelės duomenis, kad būtų padengta prekių kaina, jei šios nepasiektų tariamos pirkėjos. Pareiškėjas nurodė, kad minėtos siuntų tarnybos „Siųsk pigiau“ internetinė svetainė teikė pokalbių (angl. *live chat*) paslaugą, o klientų aptarnavimo specialistas atsakinėjo į pareiškėjo užduodamus klausimus, todėl pareiškėjui įtarimų nekilo. Pareiškėjas suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis naudodamas generatorių ir 4 skaitmenų PIN kodą. Po kurio laiko pareiškėjas teigia pastebėjęs atliktą mokėjimo operaciją už prekes ar paslaugas, kurių niekada neužsisakė. Tą pačią dieną pareiškėjas užpildė lėšų gražinimo prašymą (angl. *chargeback*).

2022 m. liepos 19 d. bankas atmetė pareiškėjo pateiktą lėšų gražinimo prašymą, nes atlikus tyrimą nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pėdsakų.

2022 m. liepos 19–21 d. pareiškėjas papildomai kreipėsi į banką prašydamas persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2022 m. liepos 21 d. pateikė atsakymą, kuriame pateikė papildomus paaiškinimus ir dar kartą paaiškino, kad mokėjimo gražinimo prašymas buvo atmestas, nes nebuvo rasta apgaulingos veiklos įrodymų. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti mokėjimo operacijos metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. grąžinti 169,74 Eur. Pareiškėjas nurodo, kad apgaulės būdu tretieji asmenys iš pareiškėjo sąskaitos pasisavino minėtas lėšas. Pareiškėjas akcentuoja, kad atlikdamas mokėjimo veiksmus nesitikėjo, kad mokėjimo operacija yra apgaulinga.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) bei mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Bankas informavo, kad SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu buvo siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas pareiškėjo sudarant sutartį su banku. Kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui SMS žinutėje buvo nurodyta ir šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims.

Bankas taip pat nurodė, kad lėšų gražinimo procedūra nebuvo inicijuota, nes bankas

nenustatė jokių apgaulingos veiklos pėdsakų, nors buvo nustatyta, kad ginčijama mokėjimo operacija nebuvo autorizuota. Bankas nurodo, kad „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovo 11.7 skyriuje (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) yra numatyta, kad „mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijose ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją“. Šiuo atveju bankas įvertino, kad pats pareiškėjas patvirtino mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay*, su kuriuo buvo atlikta mokėjimo operacija.

Banko teigimu, pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado savo mokėjimo priemonę, gali būti vertinamai kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo inicijuoti mokėjimo operaciją tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiems klientams taikomose sąlygose įtvirtintų mokėtojo pareigų. Pareiškėjas neišsaugojo mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tretiesiems asmenims suteikė (nurodė) vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į jam priklausantį telefono numerį trumpąją SMS žinute.

Banko teigimu, nors pareiškėjas nurodė, kad pasidalijo savo mokėjimo kortelės duomenimis siekdamas užtikrinti pirkėjo apsaugą, t. y. pareiškėjui neišsiuntus prekės būtų galima nuskaičiuoti pinigus iš pareiškėjo sąskaitos, šioje situacijoje jis elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai. Bankas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad „Siųsk Pigiau“ interneto svetainės tituliniam puslapyje buvo rašoma: „BŪKITE ATSARGŪS: Siųsk Pigiau nuoroda naudojami sukčiai“, kartu su nukreipiančiąja nuoroda į su tuo susijusią informaciją. Atsižvelgęs į tai, bankas pažymėjo, kad pareiškėjas savo aktyviais veiksmais perdavė mokėjimo operacijai vykdyti skirtus duomenis, tai sudarė galimybes mokėjimo operaciją atlikti tretiesiems asmenims, todėl atsiradusius nuostolius turėtų prisiimti pats pareiškėjas.

Dėl šių priežasčių, remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 169,74 Eur. Pareiškėjas teigia, kad mokėjimo operaciją atliko, nes neįtarė, kad ji apgaulinga. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad trečiųjų asmenų suklastotame „Siųsk pigiau“ interneto puslapyje suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėjas neneigia tretiesiems asmenims atskleidęs banko SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay*. Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas nepagrįstai neinicijavo lėšų gražinimo procedūros.

Bankas teigia, kad pareiškėjo mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sutarta forma ir tvarka, dėl to bankas ją pagrįstai įvykdė, o pareiškėjas į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi po to, kai mokėjimo nurodymas buvo gautas banke, todėl bankas mokėjimo operacijos be gavėjo sutikimo atšaukti negalėjo. Taip pat bankas teigia, kad yra sąlygos pareiškėjo elgesį, prarandant savo mokėjimo priemonę, vertinti kaip labai neatsargų, todėl bankas neturi pareigos kompensuoti pareiškėjui jo patirtų nuostolių dėl mokėjimo operacijos įvykdymo. Dėl šių priežasčių, banko nuomone, visi mokėjimo operacijos nuostoliai turėtų tekti pareiškėjui.

Tarp šalių nėra ginčo, kad mokėjimo operacijai įvykdyti nebuvo duotas pareiškėjo sutikimas, t. y. tiek pareiškėjas, tiek bankas pripažįsta, kad mokėjimo operaciją inicijavo ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, neteisėtu būdu pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę. Atsižvelgiant į tai, kad iš esmės abi ginčo šalys sutaria, kad mokėjimo operacija galėjo būti inicijuota be paties pareiškėjo valios, o trečiųjų asmenų iniciatyva, toliau sprendime nebus analizuojamos su mokėjimo operacijos autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės, o

mokėjimo operacija laikoma pareiškėjo neautorizuota.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, kam turėtų tekti atsakomybė už neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymą.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas; 2) bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.*

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.

#### 1. *Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į mokėjimo operacijų sumų grąžinimą*

Vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Pagal Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalį, mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 eurų, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai (1 punktas).

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. Tokiais atvejais Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausios nuostolių sumos ribojimas netaikomas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalį, mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti. Pasisavinimas šiuo atveju turėtų būti suprantamas kaip svetimos mokėjimo priemonės užvaldymas ir galėjimas ja naudotis kaip sava. Neteisėtumas suponuoja atlikto veiksmo teisinio pagrindo nebuvimą.

Bankas teigia, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu galėjo pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei kitus personalizuotus saugos duomenis tik todėl, kad pareiškėjas dėl savo didelio neatsargumo neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje numatytų mokėtojo pareigų ir neužtikrino, kad, be pareiškėjo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, personalizuotais saugumo duomenimis negalėtų pasinaudoti kiti asmenys.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę, kai per „WhatsApp“ programėlę su juo susiekė tariamas pareiškėjo parduodamos prekės pirkėjas ir paprašė jo internetiniame puslapyje „Siųsk pigiau“ pasidalinti savo mokėjimo kortelės duomenimis turint tikslą apsaugoti, kad, pareiškėjui neišsiuntus prekės, galima būtų nuskaičiuoti pinigus iš pareiškėjo sąskaitos.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas, įvedęs mokėjimo kortelės duomenis internetiniame puslapyje „Siųsk pigiau“, savo mobiliojo telefono numeriu gavo SMS žinutę<sup>1</sup>, kurioje buvo pateikta informacija apie naujos *Apple* paskyros sukūrimą ir vienkartinis apsaugos kodas. Taip pat žinutėje buvo nurodyta, kad šis apsaugos kodas negali būti atskleidžiamas tretiesiems asmenims. Banko pateikti duomenys įrodo, kad vienkartinis saugos kodas buvo siųstas 2022 m. liepos 19 d. 9 val. 8 min. į pareiškėjo bankui nurodytą telefono numerį ir kad jis buvo panaudotas pridėti mokėjimo kortelę *Apple Pay*. Pareiškėjas neneigia, kad mobilusis

<sup>1</sup>Banko atsileipime pateiktas žinutės pavyzdys. Žinutėje nurodoma: „*Revolut verification code for Apple Pay:XXXXXX. Never share it with anyone, ever.*“

telefonas buvo jo žinioje, vadinasi, niekas kitas be paties pareiškėjo vienkartinio saugos kodo duomenų negalėjo žinoti ir jų perduoti tretiesiems asmenims.

Iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų matyti, kad, spausdamas trečiųjų asmenų atsiųstoje žinutėje pateiktą aktyvią nuorodą ir vesdamas savo kortelės duomenis, pareiškėjas tikėjosi, kad taip padeda užtikrinti pirkėjo apsaugą, jeigu prekė nebus išsiųsta. Teigdamas, kad pareiškėjo elgesys, dėl kurio jis prarado savo mokėjimo priemonę, turi didelio neatsargumo požymių, bankas remiasi tuo, kad pareiškėjas nesilaikė mokėtojui nustatytos pareigos saugoti personalizuotus saugos duomenis ir niekam jų neatskleisti.

Atkreiptinas dėmesys, kad didelis neatsargumas ar paprastas neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybės, todėl išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos ar dėl mokėjimo priemonės praradimo, lėmusio neautorizuotą mokėjimo operaciją, darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi, išvada dėl mokėtojo paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Kriterijai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti vertinant kaltės laipsnį, yra iš dalies suformuluoti Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte: „Siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka taip pat plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas).

Banko pateiktais duomenimis, banko pareiškėjui siųstoje SMS žinutėje su vienkartinio saugos kodu, skirtu pridėti mokėjimo kortelę prie *Apple Pay*, buvo aiškiai pateikta informacija, koku tikslu saugos kodas yra siunčiamas, kur jis bus naudojamas, pareiškėjas netgi buvo perspėtas šiuo kodu nesidalinti ir niekur jo nevesti, jeigu neturima tikslo mokėjimo kortelės pridėti prie *Apple Pay*.

Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjo telefonu būtų naudojęsi tretieji asmenys, vadinasi, surinkti duomenys leidžia daryti išvadą, kad pats pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė ne tik mokėjimo kortelės duomenis, tai pareiškėjas pripažįsta, bet ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą. Mokėjimo operacija būtų neįvykusi, jei SMS žinute siųsto vienkartinio saugos kodo pareiškėjas nebūtų atskleidęs, nes mokėjimo kortelė nebūtų buvusi pridėta prie *Apple Pay*.

Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui tiek trečiųjų asmenų siųsta nuoroda, tiek SMS žinutėje banko pareiškėjui pateikta informacija turėjo sukelti įtarimų, kad tretieji asmenys bando pridėti pareiškėjo mokėjimo priemonę prie kito mobiliojo įrenginio, todėl pareiškėjas turėjo kritiškai įvertinti savo tolimesnius veiksmus ir nuo jų susilaikyti.

Banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos) 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. <...>“

Kaip matyti, banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos aiškiai reglamentuoja, kad banko klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų buvęs nesupažindintas su Sąlygomis ar kad būtų jų nesupratęs. Taigi, pareiškėjas iš esmės galėjo suprasti, kad mokėjimo kortelės duomenų suvedimas gali lemti tam tikras teises pasekmes, šiuo atveju – mokėjimo priemonės praradimą ir neautorizuotos mokėjimo operacijos iš jo banko sąskaitos įvykdymą.

Internetinio puslapio „Siųsk pigiau“ tituliniam puslapyje rašoma: „BŪKITE ATSARGŪS: Siųsk Pigiau nuoroda naudojasi sukčiai.“ Iškleidus šį tekstą, turinyje detalizuojama, kad sukčiai siūnčia kenkėjišką nuorodą, kurioje atliekamos „Siųsk pigiau“ neteikiamos paslaugos: prašoma suvesti banko kortelės duomenis siekiant įvykdyti mokėjimus už prekes ar kitas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas gavęs trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą neįvertino jos kritiškai, t. y. nepasidomėjo, ar „Siųsk pigiau“ teikia paslaugas, susijusias su pardavimo sandorių užtikrinimu.

Lietuvos banko nuomone, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas tiek trečiųjų asmenų žinute gautos informacijos, tiek savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, būtų pastebėjęs, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti siekiant parduoti prekę ir apsaugoti pirkėją nuo apgaulės, naudojantis tokių paslaugų neteikiančios įmonės „Siųsk pigiau“ interneto svetaine. Banko pareiškėjui siųstoje SMS žinutėje su vienkartinio saugos kodu buvo aiškiai nurodyta, kad vienkartinis saugos kodas yra skirtas mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay*. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas pats naudojosi *Apple Pay* mokėjimo metodu, todėl galėjo suprasti *Apple Pay* mokėjimo metodo paskirtį, o faktas, kad pareiškėjo yra prašoma pridėti mokėjimo kortelę prie naujame įrenginyje įdiegto *Apple Pay*, turėjo pareiškėjui sukelti įtarimų ir pareiškėjas turėjo susilaikyti nuo tolesnių veiksmų.

Vis dėlto pareiškėjas elgėsi nerūpestingai ir toliau vykdė trečiųjų asmenų jam pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, jis galiausiai ir lėmė tai, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti mokėjimo operaciją.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis).

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos 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.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių visuma leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdyta neautorizuota mokėjimo operacija iš pareiškėjo sąskaitos ir pareiškėjas patyrė nuostolių.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdyęs 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 pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmetinas.

## *2. Dėl banko pareigos inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą*

Pareiškėjo vertinimu, bankas nepagrįstai neinicijuoja lėšų grąžinimo proceso ir nepadedą pareiškėjui susigrąžinti mokėjimo operacijos lėšų.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „Visa“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, buvo susiję su tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ kortele atliktu mokėjimu. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros dėl mokėjimo operacijos, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimų kortelės „Visa“ produktų ir paslaugų vadovo (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) 11.7 skyriuje nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Lietuvos banko vertinimu, nors šiuo atveju pareiškėjas ir neautorizavo mokėjimo operacijos, tačiau bendrąja prasme dalyvavo mokėjimo operacijoje, suveddamas savo kortelės duomenis ir patvirtindamas kortelės pridėjimą prie mokėjimo priemonės. Tokiais savo veiksmais pareiškėjas leido tretiesiems asmenims inicijuoti ir banko ir pareiškėjo sudarytoje sutartyje nustatytu būdu patvirtinti mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sudarytoje sutartyje nustatytu būdu ir forma, todėl, vadovaudamasis „Visa“ produktų ir paslaugų vadovo taisyklėmis, bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

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