



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-08 Nr. 429-130
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. lapkričio 21 d. banko pareiškėjai išduota *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) buvo įvykdyta trylika mokėjimo operacijų, kurių bendra suma 10 789,20 Eur, lėšų gavėjui *dzing.com* (toliau – Operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad laukia mokėjimo grąžinimų į savo banko sąskaitą iš lėšų gavėjo *dzing.com*, todėl prašė banko peržiūrėti, ar dar lėšos į sąskaitą neįskaitytos.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas įvertino pareiškėjos situaciją ir nustatė, kad pareiškėja galimai tapo sukčiavimo auka, todėl pasiūlė blokuoti pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą. Nors pareiškėja atsisakė tai padaryti, tačiau bankas, siekdamas užtikrinti pareiškėjos banko sąskaitoje esančių lėšų saugumą, dar kartą kreipėsi į pareiškėją ir blokavo pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą.

Siekdamas išsiaiškinti įvykio aplinkybes, bankas kreipėsi į pareiškėją, kuri bankui nurodė, kad kiekvieną Operaciją patvirtino pati per banko programėlę. Pareiškėja paaiškino, kad ji siekė parduoti prekę per *Ebay* parduotuvių platformą, todėl su ja susisiekus potencialiam prekės pirkėjui, ji, norėdama už prekę gauti apmokėjimą, buvo nukreipta į kitą tinklalapį, kuriame suvedė mokėjimo kortelės duomenis, o vėliau papildomai banko programėlėje patvirtino ir visas Operacijas.

2022 m. lapkričio 22 d. pareiškėja pateikė lėšų grąžinimo prašymą, tačiau bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, jį atmetė. Bankas tokį sprendimą priėmė, nes nustatė, kad nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje požymių, todėl už Operacijų atlikimą atsakinga turėtų būti būtent pati pareiškėja.

Po priimto sprendimo pareiškėja 2023 m. sausio 18 d. kreipėsi į banką ir prašė jį peržiūrėti. Tačiau bankas 2023 m. sausio 19 d. pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir jis keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui grąžinti Operacijų metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. grąžinti 10 789,20 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kaip ir pirminio kreipimosi metu į banką, t. y. kad pareiškėja tapo sukčių auka ir iš jos atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos lėšos. Pareiškėja nurodė, kad tretieji asmenys įtikino ją, jog ji turi suvesti visus mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtinti lėšų gavimą už parduodamas prekes. Pareiškėjos teigimu, ji tai atliko keletą kartų, nes galvojo, kad netinkamai veikia sistema. Pareiškėja nurodo, kad tik vėliau suprato, kad tapo sukčių auka, todėl iš karto kreipėsi į banką, užpildė lėšų grąžinimo prašymą ir prašė atlyginti jos patirtus nuostolius, tačiau bankas pareiškėjai lėšų negrąžino. Pareiškėjos nuomone, ji pateikė visus reikiamus duomenis ir atliko visus veiksmus, kad bankas turėtų galimybę grąžinti pareiškėjas prarastas lėšas, tačiau bankas neatliko visų savo veiksmų tinkamai.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacijos buvo patvirtintos tinkamai, t. y. tarp šalių

pasirašytos sutarties nustatyta tvarka, todėl bankas privalėjo ir tinkamai jas įvykdė. Banko teigimu, jeigu nagrinėjamu atveju atliktos Operacijos būtų pripažintos neautorizuotomis, tai pareiškėja Operacijų atlikimo metu buvo labai neatsargi. Banko teigimu, pareiškėja nebuvo pakankamai atidi ir rūpestinga, atidarė jai atsiųsta nuorodą, kurioje sąmoningai suvedė tik jai vienai žinomus mokėjimo kortelės duomenis. Banko teigimu, net ir praradus mokėjimo kortelės duomenis, tai nesuteikė tretiesiems asmenims galimybės patvirtinti Operacijas. Banko teigimu, pareiškėja per banko mobiliąją programėlę pati savo iniciatyva patvirtino visas 13 Operacijų. Dėl šios priežasties, bankas daro išvadą, kad pareiškėja nebuvo tiek rūpestinga, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl visi nuostoliai, susiję su Operacijų įvykdymu, turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašo atmesti pareiškėjos 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos mokėjimo kortele atliktų Operacijų, kurių vertė 10 789,20 Eur ir kurios atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą.

Pareiškėja neigia autorizavusi Operacijas bei tvirtina, kad lėšos iš jos atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad tretieji asmenys pasisavino pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis. Dėl šios priežasties, pareiškėja prašo banko grąžinti Operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacijos mokėjimo kortele įvyko ne dėl sutrikimų banko ar tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* sistemoje, ar saugumo spragų jose, o dėl pareiškėjos veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, dėl ko tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti Operacijas pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje.

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).

Bankas atsiliepime nurodo, kad pareiškėjos ginčijamos Operacijos buvo atliktos tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacijos buvo inicijuotos ir įvykdytos trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus inicijuoti bei patvirtinti Operacijas. Akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (išoriniais požymiais) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms davimo forma ir tvarka.

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos, bankas atsiliepime neginčija, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios, laikytinos neautorizuotos.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar dėl neautorizuotų Operacijų bankas privalo pareiškėjai kompensuoti jos patirtus nuostolius.

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, 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).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, 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 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

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 šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“

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 (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Operacijų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytos Operacijos, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte rašoma, kad „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 ir 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.”¹

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo – t.y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytus savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) bei vėliau pati sutartyje nustatyta tvarka banko programėlėje patvirtindama Operacijas, suteikė galimybę tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės sąskaitoje inicijuoti ir patvirtinti Operacijas pareiškėjos vardu.

Vertinamų aplinkybių kontekste visų pirma būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesažiningai arba tyčia, arba būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotų Operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtinti Operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint *Ebay* parduotuvių platformoje gautame pranešime nurodyta informacija, spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant trečiųjų asmenų inicijuotas Operacijas banko mokėjimo programėlėje.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusių trečiuosius asmenis inicijuoti Operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimėsi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijų įvykdymą pareiškėja *Ebay* parduotuvių platformoje gavo, kaip pati tuo metu tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie apmokėtą pareiškėjos parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę ir kortelės numerį, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuotos Operacijos.

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 mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 9 punkte nustatyta, kad „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų – saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam”².

Taigi, pirmiau aptartos Sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, kuri privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

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

Nors pareiškėjai į *Ebay* parduotuvių platformą atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas.

² <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms/>

pirkėjo, tačiau tai, kad pareiškėja iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jai nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjos elgesys Operacijų inicijavimo metu nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Svarbu pažymėti tai, kad pareiškėjai pateiktame banko mobiliosios programėlės, prašančiame patvirtinti Operacijas, buvo aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad yra autorizuojamos Operacijos, kokia suma yra tvirtinama ir kas yra Operacijų lėšų gavėjas³.

Taigi, šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjos elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko vertinimu, laikytina tai, kad pareiškėjai nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jos yra prašoma pateikti visus būtent pačios pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos ji pripažįsta suvedusi, nors pati pareiškėja tik siekė gauti lėšas, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją. Be to, nors pareiškėjai buvo pateikta aiški ir nedviprasmiška informacija, kokia suma, koku būdu ir kam yra atliekamos Operacijos, ji nepaisė jai siųstuose pranešimuose nurodytos informacijos ir vis tiek patvirtino šias Operacijas. Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų ir kad pareiškėja būtų kvestionavusi pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandžiusi išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją.

Išanalizavęs šias bei visas kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjos elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių, Operacijas tretieji asmenys be pareiškėjos žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėja, būdama labai neatsargi, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Remiantis nustatytais duomenimis, tam, kad pareiškėja parduotų prekę, jai nebuvo būtina suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų ir patvirtinti lėšų gavimo fakto. Tačiau pareiškėja, gavusi trečiųjų asmenų siųstą pranešimą, nedvejodama (kaip pripažįsta) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje nurodė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, neįsitikinusi nei siųsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu bei prašymo atskleisti konfidencialius savo mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. Taip pat pareiškėja, neįvertinusi jai banko mobiliojoje programėlėje rodomos informacijos, kurioje buvo nurodomi atliekamų Operacijų duomenys, ir nesuabejojusi jos turiniu, kad atlieka mokėjimo operacijas, o ne jas gauna galiausiai patvirtino Operacijas.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėja būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pati banko mobiliojoje programėlėje patvirtino Operacijas.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotų Operacijų lėšų, o pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas, todėl 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:

³ Pareiškėjai rodomas žinutės tekstas: „Check your Revolut App to authorize this payment. Merchant XXX. Amount XXX.“.

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 ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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