



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-06-28 Nr. 429-395  
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 11 d. banko pareiškėjai išduota *VISA* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė), panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą, įvykdyta mokėjimo operacija, kurios suma – 8 449,82 Eur, gavėjui „Louis Vuitton“ (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėja teigė, kad su ja telefonu susisiekė tariamas banko atstovas ir pasiteiravo apie neįvykusią mokėjimo operaciją, kurią pareiškėja buvo inicijavusi prieš kelias dienas. Pareiškėja nurodė, jog trečiasis asmuo akcentavo, kad jeigu pareiškėja nori pakartotinai atlikti mokėjimo operaciją, turi ją pakartotinai patvirtinti. Pareiškėja teigia atlikusi visus trečiojo asmens nurodytus veiksmus, t. y. paspaudė jai atsiųstą nuorodą, suvedė prašomus duomenis ir tretiesiems asmenims pateikė kitą informaciją.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo sukčiavimo. Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pasiūlė pareiškėjai užpildyti prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo.

2022 m. lapkričio 20 d. pareiškėja pateikė lėšų gražinimo prašymą, tačiau bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, 2022 m. lapkričio 21 d. jį atmetė. Bankas tokį sprendimą priėmė, nes nustatė, kad nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje požymių, todėl už Operacijos mokėjimo atlikimą atsakinga turėtų būti būtent pati pareiškėja.

Pareiškėja 2023 m. sausio 20 d. kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas tą pačią dieną pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo banko gražinti Operacijos metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 8 449,82 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis kaip ir pirmajame kreipimesi į banką. Pareiškėja papildomai nurodė, kad bankas neturėjo įvykdyti Operacijos, nes pareiškėja tokios Operacijos nepatvirtino. Pareiškėja teigia, kad iš karto po atliktos Operacijos kreipėsi į banką, tačiau bankas neatliko jokių papildomų veiksmų, kad sustabdytų Operaciją, t. y. nesikreipė į lėšų gavėją ir pan. Pareiškėja nurodo, kad bankas tik nepagrįstai kaltina pačią pareiškėją, kad ji atliko Operaciją, ji nesutinka su banko priimtu sprendimu ir mano, kad bankas turėtų gražinti iš jos sąskaitos nepagrįstai nurašytas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacija buvo atlikta mobiliuoju įrenginiu, kurio pavadinimas – „TGIhbSdzIGIQaG9uZQ.“. 2022 m. lapkričio 11 d. šis mobilusis įrenginys, kaip *Apple pay* mokėjimo įrenginys, buvo pridėtas prie *Apple pay* ir autorizuotas pačios pareiškėjos.

Bankas teigia ir tai, kad pareiškėja pati savo kreipimesi į banką patvirtino, kad tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis ir į jos telefoną atsiųstą vienkartinį saugos kodą.

Bankas informavo, kad kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjai trumpojoje SMS

žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja elgėsi nepakankamai apdairiai, nes atskleidė vienkartinį kodą tretiesiems asmenims. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad, be vienkartinio saugos kodo suvedimo į *Apple Pay*, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas *Apple pay* nebūtų buvęs patvirtintas ir atskaitymas su *Apple Pay* būtų buvęs neįmanomas. Bankas neteigia, kad pareiškėja pati naudojos *Apple Pay*, tačiau, turimais sistemų duomenimis, akivaizdu, kad pareiškėjos mokėjimo priemonė prie *Apple Pay* galėjo būti ir buvo pridėta *Apple pay* tik pareiškėjai atskleidus tik jai žinomą informaciją (mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą). Banko manymu, pareiškėja pati tretiesiems asmenims atskleidė duomenis ir tokiais savo veiksmais patvirtino mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay*, todėl elgėsi aplaidžiai ir nerūpestingai, o bankui nekyla pareiga grąžinti pareiškėjos prarastų lėšų. 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 kortelę, panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą, atliktos Operacijos, kurios vertė yra 8 449,82 Eur ir kurios atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą.

Pareiškėja neigia autorizavusi Operaciją ir (ar) pridėjusi savo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje bei tvirtina, kad lėšos iš jos atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis. Dėl šios priežasties pareiškėja prašo banko grąžinti Operacijos metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacija mokėjimo kortelę įvyko ne dėl sutrikimų banko ar tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* sistemoje ar saugumo spragų jose, o dėl pareiškėjos veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys ir dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti Operaciją 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 ginčijama Operacija buvo atlikta naudojantis trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegtu *Apple Pay* mokėjimo būdu, prie atitinkamo įrenginio, kuriame veikia *Apple Pay* sistema, pridėjus pareiškėjos mokėjimo kortelę. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacija buvo inicijuota ir įvykdyta trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjos mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus naujame įrenginyje pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos pridėti, pasinaudojant mokėjimo kortelę vėliau inicijuota ir įvykdyta pati Operacija. Akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo vykdymo mokėjimo operacijos davimo forma ir tvarka.

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Operacija nėra pareiškėjos autorizuota, o pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje pridėjo ne pareiškėja, o tretieji asmenys, bankas atsiliepime neginčija, todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios ir jai net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų Operacijai patvirtinti, laikytina neautorizuota.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Operacijos metu pervestas lėšas, bankas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) bankas pagrįstai nesustabdė ir (ar) neatšaukė Operacijos vykdymo.*

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

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.

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos 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<sup>1</sup>.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje<sup>2</sup>, 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 mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu.

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).

Panašios pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje sutartyje, t. y. 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.“<sup>3</sup> Taip pat Sąlygų 13.4 papunktyje nustatyta, kad „Klientas įsipareigoja apsaugoti ir neatskleisti bet kokių pagal šią Sutartį jo paties sukurtų ar jam suteiktų Slaptažodžių ar kitokių Mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo požymių tretiesiems asmenims ir neleisti kitiems asmenims naudotis paslaugomis Kliento vardu. Jei Klientas nesilaikė šio įsipareigojimo ir (arba) galėjo, bet neužkirto tam kelio ir (arba) tokius veiksmus atliko tyčia ar dėl didelio savo neatsargumo, Klientas pilna apimtimi prisiima dėl to patirtus nuostolius bei įsipareigoja atlyginti kitų asmenų nuostolius, jei jie buvo patirti dėl Kliento nurodytų veiksmų ar neveikimo.“

Taigi, pirmiau aptartos Sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, ji 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

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

<sup>2</sup> Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

<sup>3</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms/>

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.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad su pareiškėja prieš Operacijos įvykdymą susiekė tretieji asmenys, kurie prisistatė banko darbuotojais. Tretieji asmenys įtikino pareiškėją, kad pareiškėjos anksčiau atlikta mokėjimo operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, todėl reikalavo iš naujo ją patvirtinti. Pareiškėjos teigimu, kad mokėjimo operacija būtų patvirtinta, tretieji asmenys atsiuntė pareiškėjai nuorodą, gautą nuorodą pareiškėja paspaudė ir suvedė visus prašomus duomenis, t. y. pareiškėja turėjo pateikti mokėjimo kortelės duomenis ir pareiškėjai atsiųstą vienkartinį saugos kodą, nes iš karto, kai duomenys buvo pateikti, buvo atlikta Operacija, kurios metu buvo pasisavintos pareiškėjos lėšos.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjos ginčijama Operacija mokėjimo kortele buvo inicijuota pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliepime teikiamais paaiškinimais, tam, kad būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu, visų pirma, būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti yra taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą, tai, banko pateiktais duomenimis, ir buvo atlikta šiuo atveju. Aplinkybę, kad tretieji asmenys įtikino pareiškėją patvirtinti anksčiau inicijuotą mokėjimo operaciją, atsiuntė pareiškėjai nuorodą, pareiškėja gautą nuorodą paspaudė, suvedė ir taip tretiesiems asmenims pateikė tiek mokėjimo kortelės duomenis, tiek ir į jos telefoną atsiųstą vienkartinį saugos kodą, pripažįsta ir pati pareiškėja. Šiuos duomenis patvirtina tiek pareiškėjos bankui pateikti duomenys, tiek pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateikta informacija.

Vadinasi, ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje buvo pridėta suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, taip pat būtent į pareiškėjos mobilųjį telefono numerį siųstą vienkartinį saugos kodą.

Taigi, pareiškėja, galimai nesuprasdama atliekamų veiksmų reikšmės bei pasekmių, atskleidė tretiesiems asmenims visus duomenis, būtinus jos mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje, iš kurio vėliau ir buvo inicijuota pareiškėjos neautorizuota Operacija. Pareiškėjai perdavus tretiesiems asmenims SMS žinute jos telefono numeriu atsiųstą saugos kodą, mokėjimo kortelės pridėjimas naujame įrenginyje buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Apple Pay* paslauga aktyvuota – ja naudojantis ir inicijuota bei patvirtinta Operacija.

Kaip nurodoma atsiliepime, nesuvedus pareiškėjos telefono numeriu išsiųsto vienkartinio saugos kodo į *Apple Pay* sistemą, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymas su *Apple Pay* būtų buvęs neįmanomas: įvedus neteisingą saugos kodą, visas procesas yra pradedamas iš naujo, tai yra vėl prašoma suvesti mokėjimo kortelės duomenis, ši informacija perduodama mokėjimo paslaugų teikėjui, ją patvirtinus yra išsiunčiamas naujas vienkartinis saugos kodas SMS žinute.

Svarbu ir tai, kad bankas pateikė duomenis, patvirtinančius, kad, siunčiant vienkartinį saugos kodą, pareiškėjai SMS žinutėje papildomai buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims<sup>4</sup>. Šios aplinkybės patvirtina, kad bankas, siekdamas užtikrinti, kad pareiškėja tinkamai įvertintų vienkartinio saugos kodo paskirtį ir neperduotų jo tretiesiems asmenims, informavo apie tai pareiškėją, tačiau pareiškėja nekreipė dėmesio į SMS žinutės turinį ir perdavė tretiesiems asmenims tik jai vienai siųstą ir žinomą vienkartinį saugos kodą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad nagrinėjant ginčą nebuvo nustatyta duomenų, kurių pagrindu būtų galima įžvelgti įsilaužimo į pareiškėjos sąskaitą, pareiškėjos duomenų atskleidimo, banko sistemų trikdžių ar neveikimo požymių.

Išanalizavęs šias bei visas kitas nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjos elgesio kaip atsargaus ir

<sup>4</sup> SMS žinutės tekstas anglų kalba: „This code will be used to add your card to another Apple Pay device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Revolut verification code for Apple Pay: \*\*\*\*\*“).

apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Kaip matyti, Operaciją 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 sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. 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 tretiesiems asmenims suteikė vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į sau priklausantį telefono numerį trumpąją SMS žinute.

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 mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotos Operacijos lėšų.

## *2. Dėl galimybės atšaukti Operaciją*

Pareiškėja kreipėsi teigia, kad, supratusi, jog tapo sukčių auka, iškart ėmėsi priemonių tam, kad atšauktų Operaciją, t. y. susisiekė su banku ir informavo apie ginčijamą Operaciją.

Vertinant pareiškėjos teiginius dėl Operacijos atšaukimo ir jos sumos į pareiškėjos sąskaitą banke grąžinimo, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Sąlygų 18 punkte yra numatyta, kad „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos.“

Iš pareiškėjos ir banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėja dėl atliktos ginčijamos Operacijos kreipėsi jau po to, kai Operacija buvo patvirtinta šalių sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka ir negalėjo būti atšaukta po to, kai ją gavo pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo atveju – bankas, todėl bankas, remiantis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjos prašymo atšaukti Operaciją, praėjus įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui ir (ar) grąžinti į pareiškėjos sąskaitą šios mokėjimo sumos.

Taigi, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas grąžinti Operacijos sumą – 8 449,82 Eur, 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:

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 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