



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. liepos 19 d. Nr. 429-418  
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:**

2023 m. kovo 19 d. pareiškėja kreipėsi į banką per banko mobiliąją programėlę ir informavo, kad per internetinę prekybos ir mainų platformą „Vinted“ siekė parduoti prekę, tačiau tapo sukčiavimo auka. Pareiškėja nurodė, kad ginčija jos mokėjimo kortelės sąskaitoje banke atliktas dvi mokėjimo operacijos kortele naudos gavėjui „Privat24 Payment For S“, kurių bendra vertė 19,006 UAH (488,97 EUR) (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. kovo 19 d. pareiškėja pateikė bankui du prašymus dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo (angl. *chargeback*).

Išnagrinėjęs pareiškėjos pateiktus prašymus, bankas 2023 m. kovo 19 d. juos atmetė ir apie tai informavo pareiškėją el. paštu. Bankas nurodė, kad, atlikęs vidinį tyrimą, nerado jokių neteisėtos veiklos pėdsakų pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje, ir, atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti, naudojant papildomą saugumo metodą, kuris reikalauja mokėjimo patvirtinimo rankiniu būdu per banko mobiliąją programėlę, bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų turėtų prisiimti pati pareiškėja.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jos nuostolių dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo. Pareiškėja kreipimesi pažymi, kad tapo sukčių auka – buvo apgauta trečiųjų asmenų ir patvirtino Ginčijamus mokėjimus sukčių naudai, nors šių mokėjimų įvykdyti nesiekė, ir, tai supratusi, nedelsdama pranešė bankui. Pareiškėja mano, kad nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo turėtų prisiimti bankas, ir kreipimesi bankui kelia atitinkamą reikalavimą – atlyginti Ginčijamų mokėjimų sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kad Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais pareiškėjos, o bankas juos tinkamai įvykdė, be to, įvertinus ir tai, kad pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, bankas nėra atsakingas dėl pareiškėjos nuostolių, atsiradusių įvykdžius Ginčijamus mokėjimus. Atsiliepime prašoma pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė gražinti pareiškėjai jos mokėjimo kortele atliktų Ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja neigia davusi sutikimą atlikti Ginčijamus mokėjimus, kurie, pareiškėjos teigimu, buvo įvykdyti dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų. Bankas, remdamasis vidaus sistemų duomenimis, pažymi, kad pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti šalių sutarta tvarka. Bankas mano, kad neturi pareigos gražinti ar kompensuoti

pareiškėjai tinkamai autorizuotų ir įvykdytų mokėjimų lėšų, ypač įvertinus tai, kad pareiškėjos veiksmams buvo būdingas didelis neatsargumas.

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.

*Siekiant išspręsti šį pareiškėjos ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas privalo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą.*

### 1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizavama 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).

Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte nurodyta, 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.“ Šiuos veiksmus bankas laiko mokėtojo sutikimu atlikti mokėjimus iš banko sąskaitos<sup>1</sup>.

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis (ją sudarančios banko privatiems klientams taikomos sąlygos) nustato banko ir pareiškėjos tarpusavio santykius, darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti ir pirmiau aptarti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai pareiškėjos ir banko santykiuose laikytini pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai *pati* pareiškėja pateikia jai asmeniškai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) suveda PIN kodą, taip pat atlieka kitus būtinus veiksmus, norėdama pateikti mokėjimo nurodymą įvykdyti mokėjimo operaciją.

Vertinant, ar pareiškėjos Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, būtina atkreipti dėmesį ir į Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalį, pagal kurią 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 nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pagal banko kartu su atsiliepimu pateiktus vidaus sistemos duomenis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti elektroninėje svetainėje, rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis, ir patvirtinti, naudojantis „3D Secure“ metodu.

Bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjos nurodytas Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, pripažįsta, kad pareiškėja savo veiksmais siekė patvirtinti lėšų gavimą į savo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą, o ne atlikti Ginčijamus mokėjimus, kad jie būtų atlikti pareiškėja savo valios ir sutikimo tiesiogiai neišreiškė. Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, remiasi iš esmės tik tuo faktu, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių bendrojoje sutartyje sutartu būdu. Bankas papildomai nevertino Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių, t. y. to, kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuoti Ginčijami mokėjimai. Taigi, bankas nevertino, ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys, ir (arba)

<sup>1</sup> [Privatiems klientams taikomos sąlygos | Revolut LT](#)

bankas mano, kad šios aplinkybės neturi teisinės reikšmės sprendžiant mokėjimo operacijos autorizuotumo klausimą.

Vis dėlto, kaip konstatuota pirmiau, mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota tik tada, kai sutikimą ją vykdyti šalių sutartu būdu išreiškia pats mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Tad nors bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti buvo suvesti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, o patys Ginčijami mokėjimai papildomai patvirtinti „3D Secure“ metodu (taigi, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą), tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai iš tiesų atlikti, gavus pareiškėjos sutikimą (pareiškėjos valia).

Lietuvos bankas pažymi, kad valia yra esminis kiekvienos sandorio, kaip teisinio veiksmo, kuriuo siekiama susikurti tam tikras teises ir pareigas, elementas<sup>2</sup>. Tai reiškia, kad, nesant mokėtojo valios inicijuoti lėšų pervedimo operacijos, toks mokėjimo nurodymas, nors formaliai ir patvirtintas šalių sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo forma, negali būti laikomas tinkamai autorizuotu paties mokėtojo, turint duomenų, kad tokiam mokėjimo nurodymui pateikti pats mokėtojas savo valios neišreiškė, nesuprato, o tam tikrais atvejais ir negalėjo žinoti, kad jo vardu yra pateikiamas mokėjimo nurodymas pervesti lėšas<sup>3</sup>.

Ginčo bylos duomenimis ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Ginčijami mokėjimai nebuvo patvirtinti apie tai žinant pareiškėjai ir ji nedavė sutikimo jų vykdyti. Tretieji asmenys, neteisėtai sužinoję ir nusavinę suklastotoje „Vinted“ interneto svetainėje pareiškėjos suvestus jos mokėjimo kortelės duomenis, juos panaudojo Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, o vėliau ir įtikino pareiškėją trečiųjų asmenų valia inicijuotus Ginčijamus mokėjimus patvirtinti banko mobiliojoje programėlėje, nurodant, kad tokie pareiškėjos veiksmai yra reikalingi tretiesiems asmenims atsiskaityti už pareiškėjos parduodamas prekes internetinėje prekybos ir mainų platformoje „Vinted“. Vadinasi, Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti trečiųjų asmenų valia ir iniciatyva, šių asmenų apgaulingais ir neteisėtais veiksmais sudarius [spūdį], kad pareiškėjos yra prašoma patvirtinti lėšų įskaitymą į jos mokėjimo kortelės sąskaitą, o ne patvirtinti Ginčijamus mokėjimus trečiųjų asmenų naudai.

Dėl to, pačiai pareiškėjai neigiant Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybę ir byloje nesant kitų įrodymų, patvirtinančių, kad Ginčijamus mokėjimus autorizavo pareiškėja, priešingai – ginčo byloje esant duomenų, kurių neginčija ir bankas, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti bei įvykdyti trečiųjų asmenų valia ir apgaulingais veiksmais, negalima daryti išvados, kad pareiškėjos mokėjimo priemone atlikti Ginčijami mokėjimai buvo jos autorizuoti, t. y. inicijuoti ir patvirtinti esant pačios pareiškėjos sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste). Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad šiuo atveju pareiškėjos Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

## 2. *Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjos teisės į Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimą*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnis nustato šios taisyklės taikymo išimtis.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, 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<sup>4</sup>.

Mokėjimų įstatymas, kaip minėta, aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia

<sup>2</sup> „Apgaulės atveju sudarytas sandoris yra ne sandorio šalies laisvos valios išraiškos rezultatas, o kitos sandorio šalies ar trečiojo asmens nesąžiningų veiksmų rezultatas. Jeigu apgaulės nebūtų buvę, apgautoji sandorio šalis sandorio arba apskritai nebūtų sudariusi, arba būtų sudariusi jį visiškai kitokiomis sąlygomis.“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268-421/2016).

<sup>3</sup> Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai ir mokėtojo valios svarba, sprendžiant, ar konkreiti mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota, yra detaliau aptarti Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje, pavyzdžiui, ginčo byloje Nr. [2022-00586](#), Nr. [2022-02907](#), Nr. [2022-03323](#).

<sup>4</sup> 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).

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 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 mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo įrodymų, t. y. jei iš mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų įrodymų nustatoma, kad mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus (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. Bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių grindžia vertinimu, kad Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti tinkamai. Be to, bankas mano, kad pareiškėjos elgesiui būdingas ir didelis neatsargumas.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu, ir ar pareiškėjai galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Ginčijami mokėjimai, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Pirmiau minėtame Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Panašias pareigas nustato banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko privatiems klientams taikomų sąlygų 9 dalis, kurioje 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, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų<...>“

Taigi, aptartos privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas atitinkančiu mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančio susitarimo sąlygas, jei būtų nustatyta, kad ji ėmėsi adekvačių veiksmų (arba nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad būtų tinkamai užtikrintas banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, sudarančių sąlygas inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas.

Nagrinėjant ginčą nustatytomis aplinkybėmis<sup>5</sup>, Ginčijamų mokėjimų įvykdymo dieną pareiškėja nusprendė parduoti drabužius per internetinę prekybą ir mainų platformą „Vinted“. Netrukus su pareiškėja susisiekė potencialus pirkėjas vardu „MARIELAUTIFF“. Pokalbio metu pareiškėja ir pirkėju prisistatęs asmuo suderino esmines drabužių pirkimo ir pardavimo sąlygas ir pareiškėja, kaip nurodo kreipimesi, laukė apmokėjimo už parduodamus drabužius. Tuomet pirkėjas paprašė pareiškėjos el. pašto adresu, kad būtų patvirtinta tariama mokėjimo operacija. Pareiškėja nurodė tariamam pirkėjui savo el. pašto adresą ir gavo laišką iš „Vinted.BE“, kuriame buvo prašoma paspausti mygtuką tęsti (angl. *continue*) tam, kad sėkmingai būtų patvirtinta operacija. Paspaudus mygtuką, pareiškėja buvo nukreipta į pokalbį su tariamu internetinės prekybos ir mainų platformos „Vinted“ atstovu, šis nurodė padėsiąs pareiškėjai patvirtinti mokėjimo kortelę – pareiškėjos buvo paprašyta pateikti savo mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėja atliko nurodytus veiksmus, tačiau sulaukė pranešimo iš tariamo „Vinted“ atstovo, kad mokėjimo kortelės patvirtinimas buvo nesėkmingas, ir patarimo panaudoti kitą mokėjimo kortelę. Tuomet pareiškėja suvedė banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtino

<sup>5</sup> Pareiškėjos susirašinėjime su banko darbuotojais bei kreipimesi į Lietuvos banką nurodytos ir banko neginčijamos aplinkybės.

atliekamus veiksmus per banko mobiliąją programėlę. Nusprendusi susisiekti su tariamu pirkėju per „Vinted“ platformą, pareiškėjai pastebėjo, kad interneto puslapis, atsidaręs pagal el. laišką gautą nuorodą, neveikia, o su tariamu pirkėju ji negali susisiekti, nes šis asmuo yra jos profilį „Vinted“ platformoje užblokavęs. Patikrinusi savo mokėjimo kortelės sąskaitą banke, pareiškėja pastebėjo įvykdytus Ginčijamus mokėjimus.

Išanalizavęs ginčo byloje esančius duomenis ir kitas nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas vis dėlto mano, kad pareiškėjos elgesys negali būti vertinamas kaip atsargus ir apdairus ar tik neatsargus.

Kaip nustatyta, Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti trečiųjų asmenų iniciatyva ir jų valia, t. y. tretiesiems asmenims neteisėtai nusavinus pareiškėjos banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir įtikinus pareiškėją trečiųjų asmenų valia inicijuotus veiksmus patvirtinti per pareiškėjos naudojamą banko mobiliąją programėlę. Vis dėlto, vertinant pareiškėjos elgesį, būtina atkreipti dėmesį į tai, kad šiuo atveju pareiškėja suvedė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis (CVV / CVC kodą, kortelės numerį, savo vardą pavardę ir galiojimo datą) suklastotoje „Vinted“ interneto svetainėje ir atliekamus veiksmus patvirtino banko mobiliojoje programėlėje, naudodamasi „3D Secure“ metodu (du kartus patvirtino gautą „3D Secure“ pranešimą dėl kiekvieno iš inicijuotų Ginčijamų mokėjimų), nors pati siekė gauti lėšų į sąskaitą, o ne atlikti lėšų pervedimo operaciją.

Pažymėtina, kad nei teisės aktų nuostatos, nei šalių bendrosios sutarties sąlygos nenustato mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo ir (ar) saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūros kaip sąlygų lėšas įskaityti į gavėjo sąskaitą. Tokie veiksmai, remiantis pirmiau minėtomis banko privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatomis, yra skirti ir atliekami tik mokėtojui siekiant atlikti lėšų pervedimo operaciją, o ne kitu tikslu. O tai savo ruožtu reiškia, kad pareiškėja savo mokėjimo priemonę panaudojo neįprastu jos panaudojimo tikslu, nesilaikydama banko privatiems klientams taikomų sąlygų reikalavimų (9 dalis). Kitaip tariant, pareiškėja vertinamų aplinkybių metu naudojosi savo mokėjimo priemone ne pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Tokia aplinkybė rodo pareiškėjos didelį neatidumą vertinamomis aplinkybėmis.

Remiantis pareiškėjos pateiktais paaiškinimais dėl bendravimo su trečiaisiais asmenimis ir Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo aplinkybių, galima preziumuoti, kad susirašinėjant trečiųjų asmenų nurodyta informacija bei matomi vaizdai (trečiųjų asmenų į el. paštą pareiškėjai atsiųsta nuoroda Vinted.BE turėjo klaidinančio panašumo į tikrąjį internetinės prekybos ir mainų platformos „Vinted“ pavadinimą ir interneto svetainės adresą, asmuo, kurio prašymu pareiškėja atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis ir su kuriuo pareiškėja bendravo suklastotoje „Vinted“ interneto svetainėje, prisistatė „Vinted“ atstovu ir nurodė siekiantis padėti pareiškėjai pridėti jos mokėjimo kortelę, kad būtų patvirtintas tariamas lėšų įskaitymas į mokėjimo kortelės sąskaitą) galėjo sudaryti pirminį įspūdį, kad prašomais atlikti veiksmais pareiškėja raginama patvirtinti lėšų įskaitymą į jos su mokėjimo kortele susietą sąskaitą banke. Vis dėlto pareiškėjai dar iki mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo suklastotoje svetainėje ir Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo turėjo būti žinoma, kad tokie veiksmai, kaip konstatuota pirmiau, nėra atliekami lėšoms į banko sąskaitą įskaityti.

Taigi, pareiškėja panaudojo savo mokėjimo priemonę (banko išduotą mokėjimo kortelę) neįprastu jos panaudojimo būdu, nekvestionuodama ir nepatikrinusi trečiųjų asmenų pateiktų nurodymų pagrįstumo, nors turėjo naudotis banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis patirties<sup>6</sup>. Neabejotina, kad tokios aplinkybės bet kurį nors kiek apdairų asmenį turėtų priversti suabejoti pateiktų nurodymų pagrįstumu ir sukelti siekį gautą informaciją savarankiškai patikrinti, abejones išsklaidyti, tačiau pareiškėja to šiuo atveju nepadarė.

Manytina, kad pareiškėjai nurodytos aplinkybės abejonių nesukėlė arba ji jų nusprendė nepaisyti, nes vertinamų aplinkybių metu nebuvo tiek atsargi, kiek akivaizdžiai buvo būtina. Tai reiškia, kad būtent pareiškėja dėl didelio neatsargumo – neįvertinusi suklastoto internetinio puslapio bei jame kitų trečiųjų asmenų pateiktų nurodymų atskleisti savo mokėjimo priemonių duomenis patikimumo, neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo. Taigi, pareiškėja nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tariamai lėšų įskaitymo į mokėjimo kortelės sąskaitą operacijai panaudojo savo mokėjimo priemonę, nesilaikydama jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų. Tokiu būdu pareiškėja, Taigi, pareiškėja buvo labai neatsargi, todėl netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir banko privatiems

<sup>6</sup> Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja banko teikiamomis paslaugomis naudojosi nuo 2021 m. gruodžio mėn.

klientams taikomose sąlygose įtvirtintus mokėjimo kortelės (saugaus) naudojimo reikalavimus.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir bendrojoje sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, 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. Dėl to, Lietuvos banko vertinimu, bankas neprivalo grąžinti pareiškėjai neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų sumos, todėl pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų lėšas atmestinas kaip nepagrįstas.

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