



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-08-23 Nr. 429-449  
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:**

2023 m. kovo 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką per banko mobiliąją programėlę ir informavo, kad tapo sukčių auka, kai bandė parduoti prekę per internetinę prekybos ir mainų platformą „Vinted“ (toliau – platforma). Tam, kad galėtų gauti pinigines lėšas už parduodamą prekę, pareiškėjas pateikė tariamai platformos prašytus pateikti su mokėjimo kortele ir sąskaita susijusius duomenis. Pareiškėjas ginčijo tą pačią dieną jo mokėjimo kortelės sąskaitoje banke patvirtintą mokėjimo operaciją kortele naudosis gavėjui „Flutterwave“, operacijos suma – 1 901 EUR (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Iš pradžių pareiškėjas prašė banko stabdyti Ginčijamą mokėjimą, o 2023 m. kovo 13 d. jį įvykdžius – imtis veiksmų, kad ši suma būtų gražinta.

Pareiškėjas taip pat pateikė bankui prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo, tačiau bankas jį atmetė. Bankas nurodė nustatęs, kad Ginčijamą mokėjimą autorizavo pareiškėjas, jokių neteisėtos veiklos pėdsakų pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje nenustatyta, todėl atsakomybė už patirtus nuostolius tenka pačiam pareiškėjui.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jo nuostolių dėl įvykdyto Ginčijamo mokėjimo. Pareiškėjas kreipimesi pažymi, kad tapo sukčių auka, nesiekė atlikti Ginčijamo mokėjimo, o apie jį sužinojęs – nedelsdamas pranešė bankui, prašė atšaukti mokėjimą, tačiau bankas nepagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas bankui kelia reikalavimą atlyginti Ginčijamo mokėjimo sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu pareiškėjo, o bankas jį tinkamai įvykdė, be to, įvertinus ir tai, kad pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, bankas nėra atsakingas už pareiškėjo nuostolius, atsiradusius įvykdžius Ginčijamą mokėjimą. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas ne tik suvedė mokėjimo kortelės duomenis – juos panaudojant inicijavus Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas į savo programėlę banke gavo „3D Secure“ pranešimą, prašantį patvirtinti inicijuotą Ginčijamą mokėjimą, ir patvirtino šį mokėjimą.

**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 (išmokėti) pareiškėjui jo mokėjimo kortele atlikto Ginčijamo mokėjimo sumą.

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 pareiškėjo ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas privalo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą; 3) bankas pagrįstai nesustabdė ir (ar) neatšaukė Ginčijamo mokėjimo vykdymo.*

### 1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo

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).

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 pareiškėjo 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.“

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

Vertinant, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, 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 nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pagal banko kartu su atsiliepiamu pateiktus vidaus sistemos duomenis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas elektroninėje svetainėje, rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis, ir patvirtintas, naudojantis „3D Secure“ metodu.

Bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjo nurodytas Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybes, neginčija, kad pareiškėjas savo veiksmais siekė įvykdyti sąlygas lėšų gavimui į savo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą, o ne atlikti Ginčijamą mokėjimą, t. y., kad jis būtų atliktas, pareiškėjas savo valios ir sutikimo neišreiškė. Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, remiasi iš esmės tik tuo faktu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas šalių bendrojoje sutartyje sutartu būdu.

Vis dėlto, kaip konstatuota pirmiau, mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota tik tada, kai sutikimą ją vykdyti šalių sutartu būdu išreiškia pats mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Tad nors bankas kartu su atsiliepiamu pateikė duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo suvesti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, o pats Ginčijamas mokėjimas papildomai patvirtintas „3D Secure“ metodu (taigi, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą), tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas iš tiesų atliktas gavus pareiškėjo sutikimą (pareiškėjo valia).

Lietuvos bankas pažymi, kad valia yra esminis kiekvieno sandorio, kaip teisinio veiksmo,

kuriuo siekiama susikurti tam tikras teises ir pareigas, elementas<sup>1</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>2</sup>.

Ginčo bylos duomenimis ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Ginčijamas mokėjimas nebuvo patvirtintas apie tai žinant pareiškėjui ir jis nedavė sutikimo jo vykdyti. Tretieji asmenys, neteisėtai sužinoję ir nusavinę suklastotoje platformos aplinkoje pareiškėjo suvestus jo mokėjimo kortelės duomenis, juos panaudojo Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, taip pat pateikta informacija (nurodymais) įtikino pareiškėją trečiųjų asmenų valia inicijuotą Ginčijamą mokėjimą patvirtinti banko mobiliojoje programėlėje. Vadinasi, Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas trečiųjų asmenų valia ir iniciatyva, šių asmenų apgaulingais ir neteisėtais veiksmais sudarius įspūdį, kad pareiškėjo yra prašoma patvirtinti kortelės duomenis, kad į mokėjimo kortelės sąskaitą būtų įskaitytos lėšos už pareiškėjo parduodamą prekę, o ne patvirtinti Ginčijamą mokėjimą trečiųjų asmenų naudai.

Dėl to, pačiam pareiškėjui neigiant valią atlikti Ginčijamą mokėjimą ir byloje nesant kitų įrodymų, patvirtinančių, kad Ginčijamą mokėjimą sąmoningai autorizavo pareiškėjas, priešingai – ginčo byloje esant duomenų, kurių neginčija ir bankas, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas bei įvykdytas trečiųjų asmenų valia ir apgaulingais veiksmais, negalima daryti išvados, kad pareiškėjo mokėjimo priemone atliktas Ginčijamas mokėjimas buvo jo autorizuotas, t. y. inicijuotas ir patvirtintas esant paties pareiškėjo sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste). Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad šiuo atveju Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

## 2. Dėl neautorizuotos Ginčijamo mokėjimo operacijos pasekmių

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

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

Mokėjimų įstatymas, kaip minėta, 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 nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtoju 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

<sup>1</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>2</sup> Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai ir mokėtojo valios svarba, sprendžiant, ar konkreči 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>3</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).

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 pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjo nuostolių grindžia vertinimu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas tinkamai. Be to, bankas mano, kad pareiškėjo elgesiui būdingas ir didelis neatsargumas.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar pareiškėjui galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

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 pareiškėjo 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 – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas atitinkančiu mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančio susitarimo sąlygas, jei būtų nustatyta, kad jis 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>4</sup>, Ginčijamo mokėjimo dieną pareiškėjas ketino pirmą kartą parduoti prekę per tam skirtą platformą. Pareiškėjas iš tariamo prekės pirkėjo gavo prašymą nurodyti savo el. pašto adresą ir, jį nurodęs, į el. paštą gavo tariamai platformos siųstą laišką, kuriuo informuojama apie gautą užklausa įsigyti pareiškėjo parduodamą prekę. Kad galėtų peržiūrėti ir patvirtinti užklausa, pareiškėjas per nuorodą buvo nukreiptas į susirašinėjimo langą. Šiame lange buvo nurodyta, kad, prieš pareiškėjui vykdant pirmą prekės pardavimą per platformą, reikia patikrinti pareiškėjo kortelę ir įsitikinti, kad pareiškėjas nėra robotas. Tokia patikra reikalinga tam, kad ateityje pareiškėjas galėtų gauti pinigus iš karto ir be jokio vargo. Susirašinėjimo lange buvo nurodyta, jog reikės įvesti savo mokėjimo kortelės duomenis (numerį, galiojimo datą, CVV kodą). Visą padarius teisingai, pareiškėjas gaus kodą, kurį turės pateikti platformai. Pareiškėjui pateikus prašytus duomenis, taip pat, jo teigimu, nurodžius sąskaitos likutį, buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas.

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

Kaip nustatyta, Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas trečiųjų asmenų iniciatyva ir jų valia, t. y. tretiesiems asmenims neteisėtai nusavinus pareiškėjui banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir įtikinus pareiškėją trečiųjų asmenų valia inicijuotus veiksmus patvirtinti per pareiškėjo naudojamą banko mobiliąją programėlę. Vis dėlto, vertinant pareiškėjo elgesį, būtina atkreipti dėmesį į tai, kad šiuo atveju pareiškėjas suvedė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis (CVV kodą, kortelės numerį, galiojimo datą) suklastotoje „Vinted“ interneto svetainėje. Be to, banko vidaus sistemų duomenys patvirtina, kad atliekamus veiksmus pareiškėjas patvirtino banko mobiliojoje programėlėje, naudodamasis „3D Secure“ metodu (patvirtino gautą „3D Secure“ pranešimą dėl inicijuoto Ginčijamo mokėjimo), nors pats 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

<sup>4</sup> Pareiškėjo susirašinėjime su banko darbuotojais, kituose įrodymuose bei kreipimesi į Lietuvos banką nurodytos ir banko neginčijamos aplinkybės.

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 pareiškėjas savo mokėjimo priemonę panaudojo neįprastu jos panaudojimo tikslu, nesilaikydamas banko privatiems klientams taikomų sąlygų reikalavimų (9 dalis). Kitaip tariant, pareiškėjas vertinamų aplinkybių metu naudojosi savo mokėjimo priemone ne pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Tokia aplinkybė rodo pareiškėjo didelį neatidumą vertinamomis aplinkybėmis.

Remiantis pareiškėjo pateiktais paaiškinimais dėl Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo aplinkybių, galima preziumuoti, kad susirašinėjant trečiųjų asmenų nurodyta informacija bei matomi vaizdai (trečiųjų asmenų į el. paštą pareiškėjui atsiųstas el. laiškas su nuoroda, taip pat bendravimo lange pateiktos instrukcijos platformos vardu) galėjo sudaryti pirminį įspūdį, kad prašomais atlikti veiksmais pareiškėjas raginamas atlikti lėšų įskaitymą į jo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą banke reikalingus veiksmus. Vis dėlto pareiškėjui dar iki mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo suklastotoje platformos aplinkoje ir Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo turėjo būti žinoma, kad tokie veiksmai, kaip konstatuota pirmiau, nėra atliekami/ reikalingi lėšoms į banko sąskaitą įskaityti.

Taigi, pareiškėjas panaudojo savo mokėjimo priemonę (banko išduotą mokėjimo kortelę) neįprastu jos panaudojimo būdu, nekvestionuodamas ir nepatikrinęs trečiųjų asmenų pateiktų nurodymų pagrįstumo, nors turėjo naudotis banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis patirties<sup>5</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 pareiškėjas to šiuo atveju nepadarė.

Manytina, kad pareiškėjui nurodytos aplinkybės abejonių nesukėlė arba jis jų nusprendė nepaisyti, nes vertinamų aplinkybių metu nebuvo tiek atsargus, kiek akivaizdžiai buvo būtina. Tai reiškia, kad būtent pareiškėjas dėl didelio neatsargumo – neįvertinęs suklastoto internetinio puslapio bei jame kitų trečiųjų asmenų pateiktų nurodymų atskleisti savo mokėjimo priemonių duomenis patikimumo, neišsaugojo jo vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo. Taigi, pareiškėjas nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tariamai lėšų įskaitymo į mokėjimo kortelės sąskaitą tikslu panaudojo savo mokėjimo priemonę, nesilaikydamas jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų. Taigi, pareiškėjas buvo labai neatsargus, todėl netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir banko privatiems klientams taikomose sąlygose įtvirtintus mokėjimo kortelės (saugaus) naudojimo reikalavimus.

Svarbu pažymėti tai, kad, banko pateiktais duomenimis, banko siunčiamame „3D Secure“ mobiliosios programėlės pranešime, prašančiame patvirtinti mokėjimo operaciją, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodoma, kad yra autorizuojama mokėjimo operacija, kokia suma yra tvirtinama ir kas yra mokėjimo operacijos lėšų gavėjas<sup>6</sup>. Vis dėlto banko vidaus sistemų duomenys patvirtina, kad pareiškėjas patvirtino Ginčijamą mokėjimą, t. y., nors neketino atlikti mokėjimo, nepaisė pranešime nurodytos informacijos ir atliko mokėjimui patvirtinti reikalingus veiksmus.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir bendrojoje sutartyje su banku nustatytų pareigų, elgėsi labai neatsargiai, darytina išvada, kad Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies pagrindu bankui nekyla pareiga atlyginti dėl neautorizuoto mokėjimo atsiradusių nuostolių.

### *3. Dėl rezervuotų lėšų nurašymo iš pareiškėjo sąskaitos*

Kaip minėta, pareiškėjas kreipimesi teigia, kad supratęs, jog tapo sukčių auka, iškart ėmėsi priemonių tam, kad atšauktų Ginčijamą mokėjimą ir susigražintų pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje dar tik rezervuotas lėšas, t. y. susisiekė su banku, informavo apie galimą sukčiavimą.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją ir (arba) kelias mokėjimo operacijas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo

<sup>5</sup> Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas banko teikiamomis paslaugomis naudojosi nuo 2021 m. spalio mėn.

<sup>6</sup> Siunčiamame pranešime nurodoma: „Patvirtinkite savo mokėjimą internetu“ (angl. „Confirm your online payment“), taip pat rodomas lėšų gavėjas, suma bei likęs laikas mokėjimui patvirtinti (duodamas laikas – 5 min.).

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 (kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo arba per gavėją) būtinas ir gavėjo sutikimas.

Šalių bendrosios sutarties 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.“

Remiantis tiek pareiškėjo, tiek banko pateiktais paaiškinimais, matyti, kad pareiškėjas dėl Ginčijamo mokėjimo į banką per banko mobiliąją programėlę kreipėsi jau po to, kai mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka ir negalėjo būti atšaukta po to, kai ją gavo pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo atveju – bankas.

Atsižvelgiant į tai, bankas, remdamasis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir bendrosios sutarties sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjo prašymo atšaukti Ginčijamo mokėjimo operaciją, praėjus įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui, ir (ar) grąžinti į pareiškėjo sąskaitą šio mokėjimo sumos.

Nenustačius banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pareiškėjo reikalavimas 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 pareiškėjo 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