



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-03-07 Nr. 429-39  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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. gruodžio 7 d. banko pareiškėjai išduota *VISA* mokėjimo kortele Nr. \*\*\*\*\**Duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė), panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, įvykdyta dešimt mokėjimo operacijų, kurių suma 467,95 Eur, gavėjui „Merpago\*leonaaa“ (toliau – Operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir prašė taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūras Operacijoms, nes pareiškėja galimai tapo sukčių auka.

2023 m. gruodžio 8 d. bankas įvertino pareiškėjos pateiktus prašymus, tačiau juos atmetė, nes nustatė, kad Operacijos buvo tinkamai patvirtintos *Google Pay* mokėjimo metodu, todėl jos negali būti ginčijamos.

Tą pačią dieną pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką ir teigė, kad iš trečiųjų asmenų gavo SMS žinutę su autentifikavimo kodu, tačiau nei gauto kodo, nei savo mobiliojo įrenginio nenaudojo nė vienai Operacijai atlikti. Dėl šios priežasties pareiškėja reikalavo banko gražinti Operacijų metu pervestas lėšas. Bankas, įvertinęs pareiškėjos papildomai pateiktus duomenis, dar kartą paaiškino savo priimto sprendimo motyvus ir nurodė, kad sprendimas keičiamas nebus.

Gavusi banko papildomus paaiškinimus dėl priimto sprendimo, pareiškėja 2023 m. gruodžio 8 d. kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti sprendimą. Vis dėlto bankas 2023 m. gruodžio 14 d. pareiškėjai pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti Operacijų metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 467,95 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis kaip ir pirmajame kreipimesi į banką, t. y. kad pareiškėja tapo sukčių auka ir iš jos atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos lėšos. Pareiškėja nurodė, kad pati Operacijų neatliko, nes jos buvo atliktos Meksikoje, o ji tuo metu buvo Liuksemburge. Pareiškėja pažymi, kad, banko teigimu, ji elgėsi labai neatsargiai, tačiau nepateikia jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti pareiškėjos neatsargų elgesį. Dėl šios priežasties pareiškėja mano, kad būtent bankas turi gražinti lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacijos buvo atliktos mobiliuoju įrenginiu, kurio pavadinimas „hg1G7itwSmik1l18c\_RSPzjT“. 2023 m. lapkričio 29 d. šis mobilusis įrenginys, kaip *Google Pay* mokėjimo įrenginys, buvo pridėtas prie *Google Pay* sistemos ir autorizuotas. Bankas nurodo, kad, norėdamas pridėti mokėjimo kortelę prie įrenginio, kuriuo siekiama atlikti mokėjimo operacijas, kortelės turėtojas ar kita trečioji šalis turi ne tik įvesti mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą CVV), bet tai padarius ir patvirtinti mokėjimo kortelės pridėjimą, įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Banko teigimu, žinutė su vienkartinio kodo visais atvejais yra siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas ir autorizuotas vartotojo sudarant sutartį su banku. Šiuo atveju apsaugos žinutė buvo išsiųsta pareiškėjos nurodytu numeriu, kurį pareiškėja patvirtino registruodama paskyrą ir sudarydama sutartį su banku. Bankas akcentavo, kad toks saugumo

kriterijus neleidžia tretiesiems asmenims pasinaudoti mokėjimo kortele, be vartotojo žinios pridėti mokėjimo kortelės prie įrenginio ir atlikti mokėjimo operacijų.

Banko teigimu, 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, nesuvedus vienkartinio saugos kodo į *Google Pay*, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymai su *Google Pay* būtų buvę neįmanomi. Be to, bankas nurodo ir tai, kad, mokėjimo kortelę sėkmingai pridėjus prie *Google Pay*, pareiškėjai buvo išsiųstas apie tai informuojantis pranešimas, kuriame buvo nurodyta, kad jei ne pareiškėja tai atliko, tokiu atveju ji turi užblokuoti mokėjimo kortelę ir nedelsiant kreiptis į banką.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas mano, kad jam nekyla pareiga gražinti tinkamai įvykdytų Operacijų lėšų, todėl prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti Operacijų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybės, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomą informaciją. 2024 m. vasario 21 d. pareiškėja paaiškino, kad 2023 m. lapkričio 25 d. gavo SMS pranešimą, kuriame buvo nurodyta, jog dėl netinkamai pateikto adreso pareiškėjos siunta buvo sulaikyta. Kad patikslintų informaciją, pareiškėja turėjo paspausti aktyvią nuorodą ir suvesti papildomus duomenis. Kadangi buvo išsiuntusi siuntą į Lenkiją, pareiškėja paspaudė aktyvią nuorodą ir buvo nukreipta į labai panašų Lenkijos pašto (lenk. *Poczta Polska*) tinklalapį, ten suvedė personalizuotus saugumo duomenis tam, kad, pareiškėjos teigimu, sumokėtų 1 PLN mokesť už netinkamai nurodytą siuntos adresą. Taigi, pareiškėjos nuomone, ši informacija buvo panaudota tam, kad būtų įvykdytos Operacijos.

#### 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai jos mokėjimo kortele, panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, atliktų Operacijų, kurių vertė 467,95 Eur ir kurių atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą.

Pareiškėja neigia autorizavusi Operacijas ir (ar) pridėjusi savo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje ir 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 gražinti Operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacijos mokėjimo kortele įvykdytos ne dėl sutrikimų banko ar tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* sistemoje arba saugumo spragų jose, o dėl pareiškėjos veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys, dėl to 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 teigia, kad pareiškėjos ginčijamos Operacijos buvo atliktos naudojantis trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegtu *Google Pay* mokėjimo būdu, prie atitinkamo įrenginio, kuriame veikia *Google Pay* sistema, pridėjus pareiškėjos mokėjimo kortelę. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacijos buvo inicijuotos ir įvykdytos trečiųjų asmenų, jiems

neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjos mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus naujame įrenginyje, kad prie *Google Pay* sistemos būtų pridėta pareiškėjos mokėjimo kortelė, kuria pasinaudojant vėliau inicijuotos ir įvykdytos Operacijos. Akivaizdu, kad Operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka.

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos ir kad pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje pridėjo ne pareiškėja, o tretieji asmenys, bankas atsiliepime neginčija, todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios ir jai net nežinant apie Operacijų inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų 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, vadovaudamasis VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadovu (toliau – VISA taisyklės) nuostatomis, pagrįstai atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūras.*

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

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 neįvykdyęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Jeigu mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga<sup>1</sup>.

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Operacijų 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>2</sup>. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui<sup>3</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>4</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 mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo<sup>5</sup>.

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).

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 vienkartinį banko pareiškėjai jos nurodytu telefono numeriu siųstą mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos saugos kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims pridėti mokėjimo kortelę prie jų faktiškai valdomame įrenginyje įdiegto *Google Pay* atsiskaitymo būdo ir taip suteikė galimybę tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės sąskaitoje vykdyti 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 nesąžiningai 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 ir taip įgalindama trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis pareiškėjos mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos naujame mobiliajame įrenginyje pridėti, o vėliau ir Operacijoms inicijuoti, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Banko privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų 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>6</sup>

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.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi bei papildomai pateiktoje informacijoje

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

<sup>4</sup> Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

<sup>6</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms/>

ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėja prieš Operacijų įvykdymą iš trečiųjų asmenų gavo SMS pranešimą, kuriame buvo prašoma patikslinti siuntos gavėjo adresą. Pareiškėja teigia paspaudusi SMS pranešime esančią aktyvią nuorodą ir pateikusi duomenis, kurių buvo reikalaujama, nes adresui atnaujinti pareiškėja turėjo sumokėti mokestį, t. y. 1 PLN.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjos ginčijamos Operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliepime teikiamais paaiškinimais, tam, kad būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu, visų pirma būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Google 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, pagal banko pateiktus įrodymus, ir buvo atlikta šiuo atveju. Aplinkybę, kad tretieji asmenys, tikindami, kad pareiškėja turi atnaujinti siuntos gavėjo adresą, prašė pateikti personalizuotus saugumo duomenis, pripažįsta ir pati pareiškėja.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>7</sup>.

Vadinasi, ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje buvo pridėta, suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, taip pat būtent į pareiškėjos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Nors pareiškėja tiesiogiai savo kreipimesi nenurodo, kad tretiesiems asmenims perdavė į jos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą, tačiau tiek iš banko pateiktų duomenų, tiek iš susiklosčiusios praktikos matyti, kad objektyviai nebuvo galima mokėjimo kortele atsiskaityti *Google Pay* metodu, jeigu tretieji asmenys nebūtų žinoję mokėjimo kortelės duomenų ir *tik* į pareiškėjos mobilųjį telefoną siūsto vienkartinio saugos kodo.

Dėl šios priežasties pareiškėja, galimai nesuprasdama atliekamų veiksmų reikšmės bei pasekmių, tikėtina, turėjo atskleisti tretiesiems asmenims visus duomenis, būtinus, kad jos mokėjimo kortelė būtų pridėta prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje, iš kurio vėliau ir inicijuotos pareiškėjos neautorizuotos Operacijos. Pareiškėjai perdavus tretiesiems asmenims SMS žinute jos telefono numeriu atsiųstą saugos kodą, mokėjimo kortelės pridėjimas naujame įrenginyje buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Google Pay* paslauga aktyvuota – ja naudojantis inicijuotos bei patvirtintos Operacijos, kurių suma pareiškėjai nėra iki šiol gražinta.

Kaip nurodoma atsiliepime, be pareiškėjos telefono numeriu išsiūsto vienkartinio saugos kodo suvedimo į *Google Pay* sistemą pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymas naudojantis *Google Pay* metodu 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.

Banko pateiktais duomenimis, siunčiant vienkartinį saugos kodą, pareiškėjai SMS žinutėje papildomai buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims<sup>8</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, tikėtina, perdavė tretiesiems asmenims tik jai vienai siųstą ir žinomą vienkartinį saugos kodą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad nebuvo nustatyta duomenų, kurių pagrindu būtų galima įžvelgti įsilaužimo į pareiškėjos sąskaitą, pareiškėjos duomenų atskleidimo, banko sistemų trikdžių ar neveikimo požymių. Darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju mokėjimo

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

<sup>8</sup> SMS žinutės tekstas anglų kalba: „This code will be used to add your card to another Android/Google pay device. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Revolut verification code for Google pay: xxxxxx.“

kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, labiausiai tikėtina, tretiesiems asmenims turėjo atskleisti pati pareiškėja.

Be to, iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, jog, mokėjimo kortelę sėkmingai pridėjus prie *Google Pay*, pareiškėjai papildomai buvo išsiųstas apie tai informuojantis iššokantis pranešimas, kuriame buvo nurodyta, jog pareiškėja turėtų užblokuoti mokėjimo kortelę ir kreiptis į banką, jei mokėjimo kortelė buvo pridėta ne pareiškėjos valia, tačiau pareiškėja iš karto po mokėjimo kortelės pridėjimo nesureagavo, todėl tretieji asmenys turėjo galimybę atlikti Operacijas.

Išanalizavęs visas 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 galimybės.

Kaip matyti iš 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 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 trumpąja 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 mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotų Operacijų lėšų.

## 2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus taikyti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat prašė banko ginčyti Operacijas ir pagal *VISA taisyklės* taikyti lėšų gražinimo procedūras.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojai susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* taisyklėse, tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA taisyklėse*, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *VISA* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Motyvuodamas savo sprendimą netaikyti lėšų gražinimo procedūrų dėl Operacijų, bankas nurodo, kad *VISA* taisyklėse nustatyta, kad lėšų gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai Operacijos nėra tinkamai patvirtintos. Banko sistemų duomenys rodo, kad Operacijos buvo patvirtintos šalių sutarta tvarka.

*VISA* taisyklių 11.7 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autentifikacija nebuvo patvirtinta.

Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad nors tretieji asmenys dėl pareiškėjos didelio neatsargumo turėjo galimybę pridėti mokėjimo kortelę prie *Google Pay* paskyros, tačiau visos Operacijos buvo tinkamai autentifikuotos, t. y. Operacijos buvo patvirtintos sutartyje nustatyta tvarka. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad toks banko sprendimas atitinka *VISA* taisyklių nuostatas, o bankas pagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūrų.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, taip pat atsižvelgiant į tai, kad bankas pagrįstai atsisakė taikyti *VISA* taisyklėse numatytą lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti Operacijų sumą – 467,95 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmetamas.

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