



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-03-26 Nr. 429-58
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. lapkričio 27 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos, panaudojant pareiškėjui išduotą mokėjimo kortelę, buvo atlikta 450 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjai *Gatefi*/meld* (toliau – lėšų gavėja).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjas internetinėje parduotuvėje „Kleinanzeigen“ mėgino parduoti prekes. Į pareiškėją kreipėsi tariama pirkėja „Amelie“ ir išreiškė ketinimą įsigyti pareiškėjo parduodamą prekę. Pareiškėjui tariama pirkėja paaiškino, kad už prekę sumokėjo tiesiogiai internetinei parduotuvei, ir pareiškėjui pateikė QR kodą, jį pareiškėjas nuskenavo, tikėdamasis į savo banko sąskaitą gauti lėšas už prekę. Nuskenavęs QR kodą, pareiškėjas pateko į trečiųjų asmenų sukurtą aplinką, kurioje internetinis robotas pareiškėjo paprašė pateikti asmens duomenis (pareiškėjo vardą, pavardę) bei mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą). Pareiškėjas visus šiuos prašomus duomenis pateikė, tuomet tretieji asmenys pareiškėjo vardu inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią pats pareiškėjas patvirtino savo banko mobiliąja programėle.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojus tik pareiškėjui žinomus mokėjimo kortelės duomenis bei pačiam pareiškėjui naudojantis savo mobiliąja programėle patvirtinus mokėjimo operacijos vykdymą. Banko vertinimu, pareiškėjas dėl savo didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. grąžinti 450 Eur. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė analogiškas ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką¹. Pareiškėjas teigia, kad, jo nuomone, bankas galėjo ginčijamos mokėjimo operacijos nevykdyti ir ją atšaukti, nes pareiškėjas iš karto po ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimo kreipėsi į banką ir pranešė apie neautorizuotos mokėjimo operacijos iš jo banko sąskaitos įvykdymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjo

¹ Pareiškėjo pateikti paaiškinimai: „It started when I tried to sell something on an application called "Kleinanzeigen." It was my first time using this app to buy or sell something. I spoke with a person named "Amelie", and she sent me a screenshot containing a QR code. I scanned the QR code and was redirected to a website where, unfortunately, I had to enter a lot of information about my bank and card. Foolishly, I entered all this information. Then I interacted with a chatbot on this website, which asked many questions about my bank card, such as how much money I had in my account, my bank details, and information about my bank card. Unfortunately, I answered all these questions. At the end, the bot told me that they needed to verify my account and that I should make a transfer to confirm this verification. I was told this money wouldn't actually be deducted from my account—it was just a standard procedure to verify my account. So, I confirmed the transfer, but unfortunately, the money was deducted from my account.“

žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjo didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė savo mokėjimo kortelės duomenis bei pats ginčijamą mokėjimo operaciją patvirtino naudodamasis savo banko mobiliąja programėle, visiškai nesigilindamas į banko jam rodytą informaciją apie tai, kad jis tvirtina mokėjimo operaciją. Bankas paaiškino, kad, banko sistemų duomenimis, prieš banko mobiliojoje programėlėje pareiškėjui patvirtinant ginčijamą mokėjimo operaciją, bankas pareiškėjui rodė tiek mokėjimo pavedimo sumą, tiek lėšų gavėjo duomenis.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas į banką kreipėsi iš karto po to, kai patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą, tačiau bankas ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukti jau negalėjo, nes buvo pasibaigęs mokėjimo operacijos atšaukimo momentas.

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 44 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas neginčija, kad jis pats suvedė tiek savo asmens duomenis, tiek mokėjimo kortelės duomenis ir vėliau pats naudodamasis savo banko mobiliąja programėle patvirtino mokėjimo operacijos vykdymą, tačiau teigia, kad bankas galėjo šios ginčijamos mokėjimo operacijos nevykdyti, nes pareiškėjas į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi iš karto, kai tik patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą. Banko teigimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

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).

Aplinkybės, kad ginčijama mokėjimo operacija inicijuota apgaulės būdu, t. y. tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis, bankas atsiliepiame neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjo atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operaciją.

1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumų grąžinimą

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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 sugražinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugražinti, 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. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar 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 sąlyga².

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas 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 pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo 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 pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. 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 pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui⁴.

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 praktikoje⁵, 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 neatsargumo⁶.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. perduodamas tretiesiems asmenims savo asmens duomenis, mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą), suteikė leidimą pareiškėjo vardu tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, kurios

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

vykdymą pats pareiškėjas patvirtino.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjo elgesį pasitikint interneto parduotuvėje „Kleinanzeigen“ gautame pranešime nurodyta informacija, nuskenuojant QR kodą bei tretiesiems asmenims perduodant savo asmens bei mokėjimo priemonės duomenis, taip pat patvirtinant ginčijamą mokėjimo operaciją, naudojant banko mobiliąją programėlę, bei banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei mobiliosios programėlės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius tretiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėjas interneto parduotuvėje „Kleinanzeigen“ gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą, kad šis ketina įsigyti pareiškėjo parduodamą prekę. Pareiškėjui tariamas pirkėjas pateikė QR kodą, jį pareiškėjas nuskenavo ir pateko į trečiųjų asmenų sukurtą interneto aplinką, kurioje internetinis robotas pareiškėjo paprašė pateikti pareiškėjo asmens duomenis (pareiškėjo vardą, pavardę) bei mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą). Pareiškėjas visus šiuos prašomus duomenis pateikė. Tuomet tretieji asmenys pareiškėjo vardu inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią pats pareiškėjas patvirtino naudodamasis savo banko mobiliąja programėle. Pažymėtina, kad ginčo šalys šių mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybių neginčija. Taip pat svarbu pažymėti, kad iš pareiškėjo pateikto ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybių paaiškinimo galima daryti išvadą, kad pareiškėjas trečiųjų asmenų nurodymus vykdė turėdamas tikslą už parduotą prekę į savo sąskaitą gauti pinigų.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. *Revolut* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁷ (toliau – Sąlygos) 8 punkte mokėjimo priemonės vartotojui yra nustatyta pareiga „*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, pirmiau aptartos sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis nuskenavo trečiųjų asmenų jam pateiktą QR kodą ir, siekdamas į savo sąskaitą gauti lėšas, tretiesiems asmenims perdavė savo asmens duomenis bei mokėjimo kortelės duomenis, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai vien tik sukčių atsiųstos aktyvios nuorodos

⁷ <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms/>

paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą. Iš ginčo byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėjas nuskenavęs QR kodą pateko į jam nežinomą interneto puslapį, kuriame interneto robotas jo prašė padiktuoti savo asmens duomenis, mokėjimo kortelės duomenis, atskleisti mokėjimo sąskaitos likutį (ginčo tarp šalių dėl šių aplinkybių nėra). Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjui galėjo kilti įtarimų, kad jis pateko į jam nežinomą interneto aplinką, kurioje jo buvo prašoma perduoti personalizuotus saugos duomenis, reikalingus mokėjimo pavedimui inicijuoti. Vis dėlto pareiškėjas, visiškai pasitikėdamas trečiaisiais asmenimis, vykdė visus jų nurodymus ir perdavė savo personalizuotus saugos duomenis, taigi, elgėsi itin nerūpestingai.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis nuskenavo jam trečiųjų asmenų pateiktą QR kodą ir, patekęs į jam nežinomą interneto aplinką, tretiesiems asmenims jų prašymu pateikė savo asmens duomenis bei mokėjimo kortelės duomenis, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nėra Lietuvos pilietis, todėl Lietuvos bankas negali įvertinti, kokia viešai skelbiama informacija apie sukčiavimo atakas pareiškėjui buvo prieinama jo rezidavimo valstybėje. Įvertinus šią aplinkybę, Lietuvos banko nuomone, bankui, kaip finansų paslaugų teikėjui, tenka itin svarbus vaidmuo, informuojant savo paslaugų vartotojus apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas ir įspėjant juos būti budrius ir neprarasti savo personalizuotų saugos duomenų. Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad pareiškėjui laikotarpiu nuo 2024 m. birželio 24 d. iki 2024 m. lapkričio 21 d. siuntė informacinio bei edukacinio pobūdžio pranešimus, kuriais pareiškėją informavo apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas, kaip nuo jų apsaugoti, taip pat teikė patarimus, kaip pareiškėjui reikėtų elgtis pastebėjus galimai neįprastą veiklą mokėjimo sąskaitoje ar praradus mokėjimo priemonę.

Vertinant pareiškėjo veiksmus nuskenavus jam trečiųjų asmenų pateiktą QR kodą, patekus į jam nežinomą interneto svetainę ir robotui paprašius pateikti savo asmens duomenis, mokėjimo kortelės duomenis, įskaitant ir mokėjimo sąskaitos likutį, svarbu tai, kad pareiškėjas tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti mokėjimo operaciją. Būtent siekdamas už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą, pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė savo personalizuotus saugos duomenis ir pavirtino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėjas į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Kad pinigines lėšas būtų gautos į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų, taip pat neprašo lėšų gavimo į sąskaitą patvirtinti panaudojant banko mobiliąją programėlę. Pareiškėjui faktas, kad norėdamas į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas jis turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksma – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, nesukėlė įtarimų ir pareiškėjas nesulaikė nuo tolimesnių veiksmų, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir netgi pats patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą. Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas banko paslaugomis naudojosi iki ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, todėl žinojo, kad mokėjimo kortelės duomenų pateikimas bei banko mobiliojoje programėlėje mygtuko „patvirtinti“ paspaudimas reiškia mokėjimo operacijos iš jo banko sąskaitos įvykdymo patvirtinimą.

Kaip minėta, bankas, prieš pareiškėjui savo mobiliojoje programėlėje patvirtinant ginčijamą mokėjimo operaciją, rodė tiek mokėjimo operacijos sumą, tiek ir lėšų gavimą. Vis dėlto pareiškėjas šios banko jam pateiktos informacijos nepaisė ir toliau tęsė veiksmus su savo mokėjimo priemone.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, jis būtų galėjęs išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint pinigines lėšas gauti į savo sąskaitą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėjas turėjo kritiškai

įvertinti faktą, kad tretieji asmenys jo prašė padiktuoti ne tik savo asmens duomenis, mokėjimo kortelės duomenis, tačiau ir atskleisti savo mokėjimo sąskaitos likutį. Vis dėlto pareiškėjas, nepaisydamas banko jam pateiktos informacijos, vykdė trečiųjų asmenų jam pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėjas mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydamas mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjo sąskaitos ir pareiškėjas patyrė nuostolių. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją atšaukimo

Pareiškėjas teigė, kad bankas turėjo nevykdyti mokėjimo operacijos ir ją atšaukti, nes į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi iš karto po to, kai tik patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą.

Vertinant banko pareigą atšaukti mokėjimo operacijų vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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.

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).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos reglamentuoja, kad „kortelių pervedimai išsiunčiami akimirksniu ir turėtų atvykti per 30 minučių. Tai reiškia, kad nėra galimybės atšaukti tokio tipo mokėjimo jį išsiuntus, todėl įsitikinkite, kad įvedami duomenys yra teisingi.“

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos. Pareiškėjas į banką kreipėsi po to, kai buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 6 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija iš tiesų yra neautorizuota, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei ši ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta ir įvykdyta. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo prašymas atšaukti ginčijamą

mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimų nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjo vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją ir kad nepagrįstai jos neatšaukė.

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 tapataus ginčo dalyko 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