



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-04-07 Nr. 429-66
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:

2024 m. rugsėjo 16 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita).

Pareiškėjas 2024 m. gruodžio 7 d. vienkartinę virtualiąją *Visa* mokėjimo kortelę atliko 200,00 Eur mokėjimą lėšų gavėjui *Gate Global UAB* (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2024 m. gruodžio 7 d. pareiškėjas, supratęs, kad ginčijamą mokėjimą pervedė sukčiams, kreipėsi į banką su lėšų grąžinimo prašymu. Bankas jo prašymo netenkino, nes buvo nustatyta, jog ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas.

2024 m. gruodžio 8 d. pareiškėjas susisiekė su banku dėl atmesto lėšų grąžinimo prašymo ir paaiškino, kad iš tikrųjų siekė atlikti registravimosi ir kortelės patvirtinimą *Vinted* platformoje, tačiau vietoje to buvo atliktas ginčijamas mokėjimas. Banko specialistai pareiškėjui paaiškino, kodėl lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas ir kaip naudojama vienkartinė mokėjimų kortelė: ši kortelė pasiekama tik per *Revolut* programėlę, jai priskirti kortelės duomenys yra vienkartiniai, o galimybės atšaukti inicijuotą mokėjimą nėra.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamo mokėjimo patirtus nuostolius. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą ir lėšas pervedė lėšų gavėjui. Bankas nurodė, kad pareiškėjas neginčia fakto, kad pats patvirtino ginčijamą mokėjimą. Lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nuostatomis. Bankas nurodė, kad tinkamai įvykdė savo pareigas, todėl negali būti laikomas atsakingu už atsiradusius nuostolius, kurių atsiradimui galėjo turėti įtakos dėl didelio neatsargumo pareiškėjo ir (arba) trečiojo asmens padaryti veiksmai. Banko teigimu, pareiškėjo personalizuoti saugumo duomenys buvo panaudoti fiktyvioje virtualiojoje erdvėje – susirašinėjant su tariamais *Vinted* atstovais paspaudus gautą nuorodą ir suvedus savo personalizuotus duomenis. Suvesti duomenys leido tretiesiems asmenims pareiškėjo vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimą, o pareiškėjas šį mokėjimą patvirtino. Siekdamas gauti mokėjimą už parduotą prekę, pareiškėjas turėjo matyti, kad atlieka ne kortelės patvirtinimo procedūrą, vis dėlto jis patikėjo trečiaisiais asmenimis ir patvirtino mokėjimą, kurio suma bei lėšų gavėjas buvo matomi gautame *3D Secure* pranešime. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą.

Siekdamas išsiaiškinti ginčijamo mokėjimo įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir paprašė pateikti papildomos informacijos. 2025 m. kovo 14 d. pareiškėjas nurodė, kad naudodamasis *Vinted* platforma dėl parduoto daikto su juo susisiekė asmuo, apsimetęs *Vinted* darbuotoju, ir

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

pateikė jam nuorodą, kuria naudodamasis jis neva turėjo patvirtinti savo duomenis, kad gautų lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad dėl šios priežasties ir atliko ginčijamą mokėjimą. Kai buvo paprašytas atlikti dar vieną mokėjimą, kad jam neva būtų grąžintos lėšos, pareiškėjas suprato, kad galimai pateko į sukčių pinkles. Pareiškėjas nedelsdamas informavo banką, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas galimai sukčiams, ir prašė jį sulaikyti.

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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti vykdant ginčijamą mokėjimą iš Sąskaitos nurašytas lėšas. Pareiškėjas neneigia patvirtinės ginčijamą mokėjimą, tačiau nurodo, kad trečiųjų asmenų buvo suklaidintas, todėl mano, kad bankas ginčijamo mokėjimo lėšas turi jam grąžinti.

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).

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad pareiškėjas neneigė autorizavęs ginčijamą mokėjimą pats, tačiau teigė buvęs suklaidintas sukčių ir manęs, kad tokiais savo veiksmais patvirtino Sąskaitos duomenis, kad galėtų gauti atlygį už parduodamą prekę. Taigi, nors pareiškėjas formaliai atliko veiksmus, kuriuos ginčo šalys buvo sutarusios įprastai laikyti pareiškėjo sutikimu vykdyti iš jo sąskaitos mokėjimo operaciją ir tokios mokėjimo operacijos autorizavimu, pareiškėjo valios atlikti ginčijamą mokėjimą lėšų gavėjui nebuvo. Kadangi byloje neturima objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, toliau sprendime ginčijamas mokėjimas bus laikomas neautorizuotu.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą.

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 nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat yra konstatavęs, kad įstatymu 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 nesažiningai; 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 ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojant mokėjimo kortelę ir jos personalizuotus saugumo duomenis, atskleidžiant šiuos duomenis tretiesiems asmenims ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamo mokėjimo atlikimu susiję pareiškėjo 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 mokėtojui.⁴

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.

Kaip nurodyta pirmiau, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) nustatytų pareigų 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 tai, kad veikė dėl didelio neatsargumo⁶.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta mokėtojo pareiga naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje Sutartyje. Pavyzdžiui, Sutarties 8 dalyje „Jūsų saugumo informacijos ir „Revolut“ kortelės apsauga“ nurodyta, kad *„<...> Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų. <...> Kartais lengva užmiršti veiksmus, kuriuos privalote atlikti, kad apsaugotumėte savo pinigus. Keletas patarimų, kaip juos apsaugoti: būtinai uždarykite „Revolut“ programėlę, kai ja nesinaudojate, ir saugokite savo mobilųjį telefoną ir el. pašto paskyrą ir neleiskite kitiems jais naudotis.“*

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjo elgesys neatitiko Sutartyje nustatytų naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygų ir nebuvo adekvatus bei pakankamas, kad užtikrintų mokėjimo priemonės personalizuotų duomenų saugumą, juos suvedant į gautą nežinomą nuorodą iš trečiųjų asmenų.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti

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. 2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

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

laikomas dideliu neatsargumu, vertino jo elgesį pasitikint trečiųjų asmenų jam pateikiama informacija ir jiems pateikiant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (mokėjimo kortelės duomenis) bei patvirtinant ginčijamą mokėjimą *3D Secure* metodu.

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

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad su pareiškėju sukčiai susisiekė platformoje *Vinted*. Šie asmenys, apsimetę *Vinted* platformos atstovais, įtikino pareiškėją paspausti gautą nuorodą ir suvesti savo personalizuotus duomenis, neva tai būtina norint patvirtinti pareiškėjo Sąskaitą ir jam gauti lėšas už parduotą prekę. Tretieji asmenys, pasinaudoję pareiškėjo pateikta informacija, inicijavo mokėjimo operaciją, o pareiškėjas patvirtino ginčijamą mokėjimą lėšų gavėjui.

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų 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 jis ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jam nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad banko pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės ir jos duomenų naudojimas pagal tikslinę paskirtį bei šios kortelės ir jos duomenų saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjo, kaip kortelės turėtojo, pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjo elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, jog siekė tik atlikti patvirtinimo procesą (angl. *verification*) *Vinted* platformoje, kad gautų lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti ginčijamą mokėjimą. Vis dėlto, siekdamas atlikti mokėjimo kortelės patvirtinimo procedūrą ir vėliau gauti pinigus į savo Sąskaitą, pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė mokėjimo kortelės duomenis ir *3D Secure* metodu patvirtino ginčijamą mokėjimą. Kad pareiškėjas tariamai į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma perduoti personalizuotus duomenis, nors jie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti į banko sąskaitą, paslaugų teikėjai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir juos patvirtinti *3D Secure* metodu. Taigi, pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai – vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir savo aktyviais veiksmais patvirtino ginčijamą mokėjimą.

Šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jo yra prašoma pateikti visus būtent paties pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos jis pripažįsta suvedęs, nors pats tik siekė kortelės patvirtinimo, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją.

Be to, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad, tvirtindamas ginčijamą mokėjimą per savo įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę „Revolut“, pareiškėjas

matė, kam ir kokia suma pervedama. Taigi, pareiškėjas galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina lėšų pervedimą lėšų gavėjui, o ne tik suveda kortelės duomenis platformoje, kad patvirtintų kortelę ir vėliau gautų lėšas už prekę. Bankas pareiškėjui atsiuntė pranešimą būtent dėl atliekamo mokėjimo ir jo patvirtinimo, o kitame etape aiškiai nurodė, jog suvesdamas duomenis pareiškėjas atliks atitinkamo dydžio mokėjimą kortele.

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 tiek prieš atidarant sąskaitą, tiek vėliau siuntė informacinio bei edukacinio pobūdžio pranešimus, kuriais 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. Pirmiau nurodytos aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo kortelių ir jų duomenų naudojimu ir saugojimu, o jo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu ginčijamo mokėjimo įvykdymą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (ar) žinomos informacijos atžvilgiu, būtų galėjęs pastebėti ir suprasti, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sutartyje nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to ginčijamas mokėjimas nebūtų įvykdytas.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo pateikto lėšų grąžinimo prašymo ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamo mokėjimo lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas Visa mokėjimo kortele. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo, nes mokėjimo kortele atliktas ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas paties pareiškėjo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose Visa taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją Visa dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis Visa taisyklių 11.7 skyriaus nuostatomis, vienas iš mokėjimo grąžinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, rodo, kad ginčijamas mokėjimas kortele buvo sėkmingai atliktas ir autorizuotas paties pareiškėjo, naudojant 3D Secure autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamo mokėjimo autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokį prašymą, nes ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino Visa taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymo, pateikto vadovaujantis Visa taisyklėmis, yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad

ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, ir nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas nepagrįstai netaikė *Visa* taisyklių, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmetini kaip nepagrįsti.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁷.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. reikalavimus.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.