LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-04-24 Nr. 429-78
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:

2019 m. rugsėjo 7 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita).

Pareiškėjas 2025 m. vasario 2 d. *MasterCard* mokėjimų kortele atliko dvi mokėjimo operacijas, kurių bendra suma 1 390,00 Eur, lėšų gavėjui *Topper* (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. vasario 2 d. pareiškėjas susisiekė su banku dėl ginčijamų mokėjimų ir paaiškino, kad iš tikrųjų siekė atlikti tik kortelės patvirtinimą *Subito.it* platformoje, tačiau vietoje to buvo atlikti ginčijami mokėjimai. Pareiškėjas paaiškino, kad, norėdamas parduoti kelis drabužius minėtoje platformoje ir gauti apmokėjimą iš kliento, gavo nuorodą, kuri esą buvo skirta mokėjimui gauti. Pareiškėjas paspaudė gautą nuorodą ir buvo nukreiptas į tariamą *Subito.it* puslapį, ten pradėjo bendrauti su šį puslapį administruojančiais specialistais. Pareiškėjo buvo paprašyta įvesti savo mokėjimo kortelės duomenis, nes tai būtina pareiškėjo tapatybei patvirtinti. Netrukus pareiškėjui suvedus kortelės duomenis buvo inicijuotas pirmasis ginčijamas mokėjimas, jį pareiškėjas patvirtino per banko programėlę, tačiau pamatė, kad iš jo sąskaitos nuskaičiuota 590,00 EUR suma. Pareiškėjui susirašinėjant su tariamais *Subito.it* administruojančiais specialistais, jam buvo nurodyta, kad šioms lėšoms susigrąžinti jam būtina papildyti savo sąskaitą dar kartą, tai pareiškėjas ir padarė, vėliau buvo inicijuotas dar vienas ginčijamas mokėjimas, šį pareiškėjas taip pat patvirtino. Pareiškėjas nurodė tik tuomet supratęs, kad buvo apgautas trečiųjų asmenų.

Banko specialistai pareiškėjui paaiškino, kaip pateikti lėšų grąžinimo prašymus, ir pareiškėjas 2025 m. vasario 2 d. juos pateikė. 2025 m. vasario 3 d. bankas informavo pareiškėją, kad jo pateikti lėšų grąžinimo prašymai atmesti.

2025 m. vasario 4 d. pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu banko sprendimu, kreipėsi į banką su prašymu sprendimą pakeisti ir atlyginti prarastas lėšas. Bankas pareiškėjui pateikė atsakymą 2025 m. vasario 6 d.: atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, nes buvo nustatyta, jog ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti paties pareiškėjo, o lėšų grąžinimo prašymai atmesti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo[1] (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisyklėmis.

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

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjui. Bankas nurodė, kad pareiškėjas neginčija fakto, kad pats patvirtino ginčijamus mokėjimus. Lėšų grąžinimo prašymai buvo atmesti vadovaujantis *MasterCard* taisyklių nuostatomis. Bankas teigė tinkamai įvykdęs savo pareigas, todėl negali būti laikomas atsakingu už atsiradusius nuostolius, kuriuos

[1] https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf.

galėjo lemti dėl didelio neatsargumo pareiškėjo ir (arba) trečiojo asmens padaryti veiksmai. Bankas paaiškino, kad pareiškėjo personalizuoti saugumo duomenys buvo panaudoti fiktyvioje virtualiojoje erdvėje – susirašinėjant su tariamais *Subito.it* atstovais paspaudus gautą nuorodą ir suvedus savo personalizuotus duomenis. Nagrinėjamu atveju, banko teigimu, net jeigu nebuvo pareiškėjo valios ir sutikimo atlikti ginčijamus mokėjimus ir tokie mokėjimai laikytini neautorizuotais, vis dėlto pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, būtent pats pareiškėjas elgėsi itin neapdairiai. Suvesti duomenys leido tretiesiems asmenims pareiškėjo vardu inicijuoti ginčijamus mokėjimus, o pareiškėjas šiuos mokėjimus patvirtino. Siekdamas gauti mokėjimą už parduotą prekę, pareiškėjas turėjo matyti, kad atlieka ne kortelės patvirtinimo procedūrą, vis dėlto jis patikėjo trečiaisiais asmenimis ir patvirtino mokėjimus, kurių sumos bei lėšų gavėjas buvo matomi gautame *3D Secure* pranešime. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 ginčijamus mokėjimus iš Sąskaitos nurašytas lėšas. Pareiškėjas neneigia patvirtinęs ginčijamus mokėjimus, tačiau nurodo, kad trečiųjų asmenų buvo suklaidintas, todėl mano, kad bankas ginčijamų mokėjimų 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 autentifikavęs ginčijamus mokėjimus pats, tačiau teigė buvęs suklaidintas trečiųjų asmenų 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 ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, toliau sprendime ginčijami mokėjimai bus laikomi neautorizuotais.

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 MasterCard taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus.

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 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 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. 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 sąlyga[2].

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 aplinkybėmis[3]. 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 praktikoje[5], 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 neatsargumo[6].

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,*

---

[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.

ir saugokite savo mobiluįį 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. Nors pareiškėjas ir siekė gauti apmokėjimą už pardavimą, jis nepatikrino, ar tikrai tai yra būtina atlikti, siekiant gauti apmokėjimą, bei neįvertino ir nekvestionavo, kodėl apmokėjimui gauti jis pats turi patvirtinti tam tikrus mokėjimus iš savo sąskaitos. Be to, pareiškėjas akivaizdžiai nebuvo pakankamai apdairus, nes abiem ginčijamų mokėjimų atvejais gavo *3D Secure* patvirtinimo pranešimą, kuris buvo skirtas tvirtinti inicijuojamą mokėjimą ir kuriame matomas tiek lėšų gavėjas, tiek tvirtinama mokėjimo suma, ir vis tiek paspaudė patvirtinimo mygtuką. Banko nuomone, kadangi pareiškėjas nesilaikė atsargumo reikalavimų, tai ir lėmė, kad jis, siekdamas gauti mokėjimą už parduotą prekę, pateikė savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti 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 ginčijamus mokėjimus *3D Secure* metodu.

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

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 *Subito.it* tam, kad įsigytų pareiškėjo parduodamą prekę. Šie asmenys, apsimetę *Subito.it* 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 pirmą ginčijamą mokėjimą, o pareiškėjas jį savo iniciatyva patvirtino. Be to, tretieji asmenys įtikino pareiškėją patvirtinti ir antrąjį ginčijamą mokėjimą, neva siekiant atgauti pirmojo ginčijamo mokėjimo lėšas.

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*) *Subito.it* platformoje, kad gautų lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis, įvykdyti ginčijamus mokėjimus. 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 ginčijamus mokėjimus. 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. Be to, jei pareiškėjas būtų patikrinęs oficialią apmokėjimo informaciją interneto svetainėje, kurioje atliktas pardavimas, būtų sužinojęs, kad tokia procedūra prekės apmokėjimui neegzistuoja. 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 ginčijamus mokėjimus.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėjas jau daugiau kaip keturis metus naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjo turima naudojimosi mokėjimo kortele patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad jis galėtų suprasti, kad kortelės duomenų perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks kortelės duomenų atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjo Sąskaitos, su kuria susieta kortelė, pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali lemti ne tik kortelės duomenų praradimą ir (ar) neteisėtą jų panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

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 (lėšų gavėjas *Topper*) ir kokia suma (pirmu ginčijamu mokėjimu 590,00 Eur, antru – 800,00 Eur) pervedama. Taigi, pareiškėjas galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina lėšų pervedimus lėšų gavėjui, o ne tik suveda kortelės duomenis platformoje, kad patvirtintų kortelę ir vėliau gautų lėšas už prekę. Bankas pareiškėjui atsiuntė pranešimą būtent dėl atliekamų mokėjimų ir jų patvirtinimo, o kitame etape aiškiai nurodė, jog suvesdamas duomenis pareiškėjas atliks atitinkamo dydžio mokėjimus 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 apsisaugoti, 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 mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą. Taigi,

pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas *MasterCard* 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 nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, rodo, kad ginčijami mokėjimai kortele buvo sėkmingai atlikti ir autentifikuoti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų autentifikavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai patvirtinti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *MasterCard* 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 ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, ir nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas nepagrįstai netaikė *MasterCard* taisyklių, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini 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 argumentą[7].

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. 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.

Direktorius Arūnas Raišutis

[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.