LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-08-11 Nr. 429-182
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:

2022 m. sausio 12 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita).

2025 m. liepos 2 d. pareiškėjas savo mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjui *Profee*[1] atliko du mokėjimus, kurių bendra vertė 7 820 NOK (Norvegijos kronos)[2] (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. liepos 2 d. banke buvo užregistruotas pareiškėjo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*). Pareiškėjas nurodė gavęs el. laišką iš *Etsy*[3] klientų aptarnavimo komanda apsimetusių sukčių: jie imitavo pareiškėjo parduodamos prekės pirkimą ir nurodė, kad dėl nepatvirtintos pareiškėjo mokėjimo kortelės prekę įsigyti norintis asmuo negali pabaigti užsakymo. Pareiškėjas teigia norėjęs parduoti prekę, todėl nusprendė skubiai patvirtinti mokėjimo kortelės duomenis, manydamas, kad, to nepadarius, pirkėjas negalės sumokėti už prekę. Kol suprato, jog susidūrė su sukčiais, pareiškėjas nurodė patvirtinęs dvi mokėjimo operacijas (ginčijamus mokėjimus).

2024 m. liepos 2 d. bankas informavo pareiškėją, kad prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo buvo atmestas. Bankas paaiškino nustatęs, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti iš pareiškėjui priklausančio įrenginio, naudojantis *3D Secure* metodu, todėl mokėjimai laikomi autorizuotais ir lėšos nebus grąžintos.

Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu negrąžinti lėšų, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė padėti atgauti prarastas lėšas. Pareiškėjas teigė tapęs sudėtingos sukčiavimo schemos auka, ginčijamus mokėjimus atlikęs dėl apgaulės ir nesupratęs jų reikšmės. Pasak pareiškėjo, vos supratęs apie sukčiavimą, jis pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą, mokėjimo operacijų duomenis ir ekrano nuotraukas iš suklastotos interneto svetainės, tačiau prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras buvo atmestas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė, kad pareiškėjo reikalavimu grąžinti lėšas nesutinka. Banko teigimu, pareiškėjas patikino pats patvirtinęs ginčijamus mokėjimus ir jie buvo įvykdyti nustatyta tvarka. Banko vertinimu, jis nėra atsakingas už sąmoningus pareiškėjo veiksmus bei neatsargumą pervedant lėšas, todėl neturėtų būti įpareigotas atlyginti dėl pirmiau nurodytų priežasčių prarastas pareiškėjo lėšas. Bankas taip pat nurodė, kad, remiantis *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo taisyklėmis (angl. *Chargeback Guide*)[4] (toliau – *MasterCard* taisyklės), lėšų grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją, negalioja. Be to, atsiliepime akcentuojama, kad lėšų gavėjas (prekybininkas) *Profee* teikia mokėjimo nurodymų paslaugas – įvykdžius tokio tipo mokėjimus, banko teigimu, laikoma, kad

---

[1] *Profee* prekinis ženklas (platforma) priklauso Kipre licencijuotai elektroninių pinigų įstaigai *Sibilla Solutions Ltd*. Platformoje, be kita ko, teikiamos tarptautinių pinigų perlaidų paslaugos.
[2] Remiantis Europos centrinio banko skelbiamu valiutų kursu, ginčijamų mokėjimų vykdymo dieną 7 280 NOK buvo lygi 658,12 EUR.
[3] *Etsy* – JAV įkurta elektroninės prekybos platforma, prieiga internete – www.etsy.com
[4] https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf

paslaugos yra suteiktos tinkamai, dėl to nėra pagrindo kreiptis ir į prekybininką.

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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų metu iš Sąskaitos banke pervestas lėšas. Pareiškėjas neneigė patvirtinęs ginčijamus mokėjimus, tačiau nurodė, kad buvo suklaidintas, ir mano, kad bankas ginčijamų mokėjimų lėšas turi jam grąžinti. Bankas, savo ruožtu, teigė, kad pareiškėjas nebuvo atsargus: ne tik perdavė mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims, bet ir pats patvirtino ginčijamus mokėjimus, kurių grąžinti bankas neturi pagrindo.

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 (patvirtinęs) ginčijamus mokėjimus pats, tačiau teigė buvęs suklaidintas sukčių ir manęs, kad tokiais savo veiksmais patvirtino savo mokėjimo kortelės pridėjimą *Etsy* platformoje. Taigi, nors pareiškėjas formaliai atliko veiksmus, kuriuos ginčo šalys buvo sutarusios įprastai laikyti pareiškėjo sutikimu vykdyti mokėjimo operaciją iš jo vardu atidarytos Sąskaitos ir tokios mokėjimo operacijos autorizavimu, pareiškėjo valios atlikti ginčijamus mokėjimus lėšų gavėjui nebuvo. Kadangi byloje negauta 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, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) vadovaudamasis MasterCard taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo 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 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 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 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[5].

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 ginčijamų mokėjimų 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 ginčijamų mokėjimų 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[6]. 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.[7]

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[8], 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[9].

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."*

Banko nuomone, nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjo elgesys neatitiko teisės aktuose ir Sutartyje nustatytų naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygų ir nebuvo pakankamas, kad užtikrintų mokėjimo priemonės personalizuotų duomenų saugumą – mokėjimo kortelės duomenys pagal sukčių pateikiamas instrukcijas buvo suvesti netikrame *Etsy* platformą imituojančiame puslapyje, jais remiantis inicijuoti mokėjimai buvo patvirtinti paties pareiškėjo per jo naudojamą *Revolut* mobiliąją aplikaciją.

Sprendžiant, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas itin neatsargiu, būtina įvertinti jo elgesį pasitikint trečiųjų asmenų jam pateikiama informacija ir jiems pateikiant savo

---

[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.
[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.
[8] Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.
[9] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (mokėjimo kortelės duomenis) bei patvirtinant ginčijamus mokėjimus *3D Secure* metodu. Svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius 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 el. paštu ir nurodė, kad tariamai dėl nepatvirtintų pardavėjo (pareiškėjo) banko duomenų *Etsy* platformoje nebuvo sėkmingai įvykdyta mokėjimo operacija. Pareiškėjui taip pat buvo nurodyta, kad būtina patvirtinti sąskaitos nuosavybę, ir pateikta nuoroda neva į puslapį, kuriame bus galima atnaujinti informaciją ir atlikti greitą tapatybės patvirtinimą. Pareiškėjui paspaudus pateiktą nuorodą ir patekus į tariamą platformos tapatybės patvirtinimo ir banko sąskaitos duomenų pateikimo polapį, sukčiai, bendraudami su pareiškėju per interneto puslapio gyvo pokalbio langą, įtikino pareiškėją pateikti mokėjimo kortelės duomenis (vardą ir pavardę, kortelės numerį, galiojimo terminą ir saugumo kodą (CVC numerį)) ir, pasinaudodami pateiktais duomenimis, inicijavo ginčijamas operacijas, kurias pareiškėjas patvirtino *3D Secure* metodu.

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 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*), kad galėtų gauti mokėjimą už per *Etsy* platformą iš pareiškėjo nupirktą prekę (prekes). 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 tam, kad į Sąskaitą būtų galima gauti pinigus už per *Etsy* platformą parduotas prekes, 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 ir nėra reikalingi siekiant gauti mokėjimus.

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 ginčijamus mokėjimus.

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 ir kuriais buvo inicijuoti ginčijami mokėjimai, nors pats tik siekė kortelės patvirtinimo ir (ar) banko sąskaitos duomenų atnaujinimo, o ne įvykdyti mokėjimo operacijas.

Pareiškėjui nesukėlė įtarimų ir tai, kad el. laiške jam buvo pateikta nuoroda „etsy.v4etsy.com", o vėliau, neva nukreipus į tariamą *Etsy* platformos tapatybės patvirtinimo / banko sąskaitos duomenų atnaujinimo puslapį – „etsy.offer7314.help", nors originali platformos, kurioje nurodė prekiavęs pareiškėjas, nuoroda yra www.etsy.com. Be to, platformos klientų aptarnavimo komanda apsimetę sukčiai gyvo pokalbio (susirašinėjimo) metu pageidavo nurodyti pareiškėjo Sąskaitos aktualius balanso duomenis tam, kad neva būtų galima atlikti korekcijas prieš ir po pinigų įskaitymo į pareiškėjo Sąskaitą, t. y. duomenis, kurių nereikia nei siekiant patvirtinti mokėjimo kortelės savininko tapatybę, nei gauti pinigus į banko sąskaitą. Įtarimų nesukėlė ir tai, jog sukčiai nurodė, kad patvirtinimui neva bus rezervuota (tačiau nenurašoma iš sąskaitos) apie 600 Eur lėšų, o šią sumą neva per klaidą nurašius, paprašė patvirtinti dar vieną mokėjimo operaciją, kurią atlikus neva bus grąžinti pinigai (nors, norint gauti lėšas į Sąskaitą, nereikia nei pateikti mokėjimo kortelės duomenų, nei inicijuoti panašaus pobūdžio mokėjimo operacijų). Taigi, abu pasinaudojus pareiškėjo pateiktais duomenimis inicijuotus mokėjimus pareiškėjas patvirtino.

Kartu pažymėtina ir tai, jog bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad, tvirtindamas ginčijamas mokėjimo operacijas per savo įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę *Revolut*, pareiškėjas matė, kam ir kokia suma pervedama. Taigi, pareiškėjas galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina lėšų pervedimo operacijas lėšų gavėjui *Profee* (o ne *Etsy* platformai), o ne tik suveda kortelės duomenis neva tam, kad patvirtintų kortelę ir vėliau gautų lėšas už per *Etsy* platformą kito asmens įsigytą prekę. Bankas pareiškėjui atsiuntė pranešimus būtent dėl atliekamų mokėjimų ir jų patvirtinimo, kurie leido aiškiai suprasti, kad, patvirtinęs pranešimus, 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 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 ir kitą su lėšų sąskaitoje saugumu susijusią informaciją.

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 ginčijami mokėjimai nebūtų įvykdyti.

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, be kita ko, pateikė informaciją apie tai, kad bankas atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų. Taigi, iš esmės kėlė klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *MasterCard* mokėjimo kortele. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti 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 veiksmus, ginčijant *MasterCard* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *MasterCard* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

MasterCard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *MasterCard* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti *MasterCard* taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, reikalavimas grąžinti ginčijamus mokėjimus pagal *MasterCard* taisykles buvo grindžiamas tuo, kad jie nebuvo autorizuoti. Remiantis *MasterCard* taisyklėmis, pirmiau nurodytu pagrindu (angl. *No Cardholder Authorization*) mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tada, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme.

Kaip nustatyta, pareiškėjas neneigė dalyvavęs atliekant ginčijamus mokėjimus, t. y. patvirtino sukčių nurodytame interneto puslapyje pateikęs mokėjimo kortelės duomenis (kortelės savininko (savo) vardą ir pavardę, kortelės numerį, galiojimo datą ir saugumo kodą), taip pat patvirtinęs mokėjimus banko mobiliojoje programėlėje. Byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir šalių pateikti paaiškinimai bei objektyvūs įrodymai liudija, kad be paties pareiškėjo aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo ginčijami mokėjimai nebūtų buvę atlikti ir įvykdyti.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias *MasterCard* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *MasterCard* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles procedūras, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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[10].

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. 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.

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

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti direktorių Kristina Sačilkienė