LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO

2025-08-28 Nr. 429-194
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. *[duomenys neskelbiami]* (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. balandžio 24 d. 21 val. 11 min. Kortele prekybininkei *CSFloat Inc.* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 520,37 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart–ID“ (toliau – „Smart–ID“) PIN1 kodu.

2025 m. balandžio 24 d. 21 val. 46 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji.

Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu, ir reikalavo, kad bankas grąžintų jo sumą. Pareiškėja paaiškino, kad, suklaidinta prekybos platformos „Etsy“ (toliau – *Etsy* platforma), kurioje yra susikūrusi paskyrą, atstovais apsimetusių sukčių, manė, jog atlieka Kortelės susiejimo su šia paskyra veiksmus, jokių mokėjimų Kortele neketino atlikti ir neatliko, todėl Ginčijamo mokėjimo suma turi būti jai grąžinta. Pareiškėja taip pat nurodė mananti, kad bankas netinkamai vertino galimybes Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) pagal *Mastercard* organizacijos Lėšų grąžinimo gidą[1] (toliau – *Mastercard* taisyklės) procedūrą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo, kurį pareiškėja patvirtino jai priklausančia atpažinties priemone „Smart-ID“, vykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas ir dėl to su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima.

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

[1] Angl. *Chargeback Guide* (https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf).

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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos (520,37 Eur) negrąžinimo pareiškėjai pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir (arba) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas, nepaisant to, kad jo inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjos ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaikytinas autorizuotu. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu.

Nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu, bankas rėmėsi viena iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų aplinkybių, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui. Nesutikdamas su pareiškėjos pretenzijomis dėl jo veiksmų, vertinant galimybes Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūrą, bankas teigė, kad vertino šias galimybes, tačiau, remiantis *Mastercard* taisyklių nuostatomis, ši procedūra nebuvo galima.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata; 2) pagrįstai Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu atsisakė pradėti (nepradėjo) lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą.

1. Dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatytais pagrindais pagrįstumo

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.

Mokėjimo priemonė yra personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis). Personalizuotais saugumo duomenimis laikomi autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, dėl kurių naudojimo susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 50 dalimi).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsniu, mokėtojas ir (arba) kitas mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojęs 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, gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita

vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimu nuo atsakomybės sąlyga[2].

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti pareiškėjai, kaip mokėtojai, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai išduota mokėjimo priemone, kuri buvo panaudota Ginčijamam mokėjimui atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šia priemone susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausias Teismas yra konstatavęs, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo[3]. Lietuvos Aukščiausias Teismas yra taip pat išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis[4]. 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[5].

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje[6], todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip pirmiau nurodyta, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir „Swedbank" AB Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų[7] ir Debeto mokėjimo kortelės sutarties sąlygų[8] (toliau kartu – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jai išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį, šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas bei informavimas laiku apie šių priemonių praradimą, vagystę arba neteisėtą jų pasisavinimą ar neautorizuotą jų naudojimą yra pagrindinės pareiškėjos, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojos, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Komentuodama sukčiavimo, su kuriuo susidūrė, aplinkybes, pareiškėja nurodė, kad 2025 m. balandžio 24 d. apie 21 val. *Etsy* platformos vidinėje žinučių siuntimo sistemoje gavo šios platformos naudotojo „Samuel", kuris apsimetė *Etsy* platformos atstovu, žinutę su nuoroda į suklastotą *Etsy* platformos interneto svetainę[9], paspaudė šią nuorodą ir joje, manydama, jog susieja Kortelę su *Etsy* platformoje turima paskyra tam, kad galėtų gauti lėšas už atliktus pardavimus, suvedė Kortelės duomenis ir atliko „Smart–ID" tvirtinimo veiksmus, o po to, kai

---

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.
[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.
[6] Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.
[7] https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2023-10-01_2024-06-12.pdf
[8] https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/debeto_mokejimo_korteles_sutarties_salygos_2025-04-24_2025-08-20.pdf
[9] Žinutės su nuoroda kopija Lietuvos bankui pateikta.

Sąskaitoje pamatė atliktą Ginčijamą mokėjimą, suprato buvusi apgauta. Pareiškėja papildomai nurodė, kad apie tai, jog ji nukentėjo nuo šia platforma apsimetusių sukčių, pareiškėjai vėliau patvirtino ir pati *Etsy* platforma[10].

Ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių nėra.

Iš pirmiau nurodytų pareiškėjos paaiškinimų matyti, kad pareiškėja ne tik pati perdavė tretiesiems asmenims Kortelės duomenis, bet ir juos perdavė galimai neketindama naudoti Kortelės pagal jos tikslinę paskirtį, t. y. perdavė Kortelės duomenis turėdama tikslą gauti lėšas, o ne atlikti Kortele mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėja jau mažiausiai keletą metų naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis[11], tad objektyvaus pagrindo teigti, jog ji nežinojo, kad Kortelės ir (arba) jos duomenų naudojimas yra sietinas su mokėjimo operacijų iš Sąskaitos atlikimu, ir (arba) negalėjo (neturėjo) suprasti, kad Kortelės ir (arba) jos duomenų perdavimas kitiems asmenims sudaro šiems asmenims galimybę panaudoti Kortelę ir (arba) jos duomenis mokėjimo operacijoms iš Sąskaitos inicijuoti, Lietuvos bankas neįžvelgia.

Apie tai, kad *Etsy* platformai perduoti mokėjimo kortelių duomenys naudojami šios platformos taikomiems mokesčiams sumokėti, o ne lėšoms į mokėjimo korteles ir (arba) į su mokėjimo kortelėmis susietas mokėjimo sąskaitas gauti, nurodyta ir *Etsy* platformos interneto svetainėje skelbiamose paslaugų teikimo sąlygose[12].

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad 2024 m. balandžio 24 d., maždaug 8 valandos iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, Kortele *Etsy* platformai buvo atlikta 13 Eur mokėjimo operacija, kurios pareiškėja neginčijo. Taigi, net ir tuo atveju, jei tos pačios dienos vakare pareiškėja, suklaidintų sukčių, manė pakartotinai bendraujanti su *Etsy* platforma ir Kortelės duomenis perduodanti būtent šiai platformai, atsižvelgdama į ankstesnę tos pačios dienos savo patirtį, ji galėjo suprasti tokio Kortelės duomenų perdavimo pasekmes.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju vien Kortelės duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nelėmė Ginčijamo mokėjimo įvykdymo. Tam, kad Ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas, pareiškėja, kaip Kortelės naudotoja, turėjo aktyviais veiksmais patvirtinti šį mokėjimą.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas iš pareiškėjos telefono ir įprastai šalių sutartiniuose santykiuose pareiškėjos naudotos atpažinties priemonės, t. y. „Smart–ID", PIN1 kodu.

To, kad atliko tvirtinimo „Smart–ID" PIN1 kodu veiksmus, pareiškėja neneigė, tačiau teigė, kad šių veiksmų atlikimo metu nepastebėjo jokių Ginčijamo mokėjimo duomenų ir manė, kad vykdo standartinę procedūrą sąskaitai su *Etsy* platforma susieti.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai pateiktame pranešime, kuriuo prašyta „Smart–ID" PIN1 kodu patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, buvo nurodyti šie duomenys: banko pavadinimas, vienkartinis kontrolinis kodas, Ginčijamo mokėjimo suma ir valiuta, Gavėjos pavadinimas bei tai, kad mokėjimas atliekamas mokėjimo kortele. Šiame pranešime taip pat buvo prašoma įsitikinti, kad pateikta informacija apie atliekamą Ginčijamą mokėjimą yra teisinga, sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti" arba „Atšaukti" inicijuotą Ginčijamą mokėjimą, o pirmiau nurodyti duomenys apie prašomą patvirtinti Ginčijamą mokėjimą buvo rodomi (prieinami) ir po to, t. y. tame pačiame lange, kuriame buvo vedamas „Smart–ID" PIN1 kodas.

Jei pareiškėja, kaip pati teigė, nesiekė atlikti Ginčijamo mokėjimo, Lietuvos banko vertinimu, jai turėjo kilti įtarimų, kodėl jos prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, ir ji neturėjo jo tvirtinti, tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja jį patvirtino. Šios aplinkybės, be kita ko, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja, atlikdama „Smart–ID" tvirtinimo veiksmus, panaudojo šią atpažinties priemonę ne pagal jos tikslinę paskirtį.

Atkreiptinas dėmesys, kad sukčiavimo atakos, pasireiškiančios tuo, kad sukčiai, apsimetę kitais asmenimis (pvz., skelbimų ir (arba) pardavimų platformomis, finansų įstaigomis, valstybinėmis institucijomis, siuntų pristatymo tarnybomis ir pan.), siunčia nuorodas į suklastotas interneto svetaines ir per šias svetaines išvilioja prisijungimo prie interneto banko, mokėjimo kortelių ir (arba) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, nėra naujos. Apie tokias sukčiavimo atakas, jų veikimo principus ir būdus jas atpažinti ir nuo jų apsisaugoti jau keletą metų nuolat skelbiama žiniasklaidoje ir kituose viešai prieinamuose šaltiniuose.

Tokio pobūdžio informaciją savo interneto svetainėje skelbia ir bankas[13]. Iš banko pateiktų

---

[10] Pareiškėjos ir „Etsy" platformos susirašinėjimo kopijos Lietuvos bankui pateiktos.

[11] Kortelė pareiškėjai išduota 2025 m. sausio mėn., tačiau iš kitų bylos turimų duomenų matyti, kad banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis pareiškėja naudojasi mažiausiai nuo 2023 m.

[12] https://www.etsy.com/legal/fees.

[13] Pvz., https://www.swedbank.lt/private/d2d/ebanking/secureBanking?language=LIT.

duomenų taip pat matyti, jog 2024 m. birželio 18 d., t. y. maždaug 10 mėnesių iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, bankas interneto banku siuntė pareiškėjai asmeninį pranešimą *„Būkite budrūs – siautėja sukčiai*“, kuriuo įspėjo apie sukčiavimo rizikas, pateikė rekomendacijas, kaip atpažinti sukčių veiksmus ir nuo kokių veiksmų susilaikyti, kad būtų išvengta nuostolių, taip pat nurodė, kur galima gauti daugiau informacijos apie tipinius sukčiavimo scenarijus. Minėtame pranešime bankas, be kita ko, buvo įspėjęs saugoti mokėjimo kortelių ir kitus duomenis, nes sukčiai, gavę šiuos duomenis, gali atlikti mokėjimo operacijas, nespausti įtartinų nuorodų, taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad sukčiai gali apsimesti banku arba kitu paslaugų teikėju ir nukreipti į svetaines, kurios tik atrodo panašios į tikras interneto svetaines. Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėja pasirinko šio pranešimo neskaityti.

Apie į *Etsy* platformos naudotojus nukreiptas sukčiavimo atakas viešai savo interneto svetainėje[14] įspėja ir pati *Etsy* platforma. Kaip matyti, *Etsy* platformos interneto svetainėje yra, be kita ko, nurodyta, kaip atskirti *Etsy* platformos ir sukčių, apsimetančių šia platforma, siunčiamus pranešimus (pvz., nurodyta, kad *Etsy* platformos siųsti pranešimai patenka ne į bendrą gautų pranešimų dėžutę (angl. *Inbox*), o į atskirą pranešimų dėžutę, kur pranešimus gali siųsti tik pati *Etsy* platforma (angl. *From Etsy*); *Etsy* platformos siųstose panešimuose, patikrinus siuntėjo profilį, bus matomas specifinis ženkliukas „Etsy personalas“ (angl. *„Etsy staff“ badge*) ir pan.), įspėta apie tai, kad sukčiai gali siųsti nuorodas į suklastotas *Etsy* platformos svetaines, jei paspaudus gautą nuorodą *Etsy* platformoje yra parodomas iššokantis pranešimas *„Jūs ruošiatės palikti Etsy*“ (angl. *„You’re about to leave Etsy“)*, reikėtų susilaikyti nuo tolesnių veiksmų, nes nuoroda veda ne į *Etsy* platformos svetainę, ir pan.).

Remiantis pareiškėjos pateiktais duomenimis, žinutė su nuoroda į suklastotą *Etsy* platformos svetainę, kurią ji gavo iš sukčių, ir tokios žinutės atsiuntimo pareiškėjai aplinkybės atitiko *Etsy* platformos interneto svetainėje aprašytus požymius, pagal kuriuos buvo galima atpažinti, kad šią žinutę pareiškėjai siuntė ne *Etsy* platforma, o sukčiai. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad iš pareiškėjos pateiktos nuotraukos, kurioje užfiksuota sukčių žinutė, matyti, kad šioje žinutėje, nors joje ir minima *Etsy* platforma ir šioje platformoje pareiškėjos turima paskyra, ją siuntęs platformos naudotojas „Samuel“ neteigė, kad yra *Etsy* platformos atstovas, o žinute pateiktoje nuorodoje „5.252.155.120/694231633212“ nebuvo nurodytas *Etsy* platformos pavadinimas ir (arba) kokie nors jo fragmentai. Iš pareiškėjos pateiktos nuotraukos taip pat matyti, kad *Etsy* platformos vidinėje žinučių siuntimo sistemoje (ne sukčių siųstoje žinutėje) jai buvo rodomas iššokęs įspėjimas *„To stay protected, stay on Etsy. Never follow links to other sites, and don‘t share contact, account, or financial info with anyone in Messages. Learn how to spot spam*.“

Byloje taip pat nustatyta, kad į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja kreipėsi praėjus maždaug 30 minučių nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus[15], per kuriuos ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjos kreipimosi į jį metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą, byloje nenustatyta.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su banko jai išduotų mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys sugebėjo pareiškėjos vardu inicijuoti ir atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjai Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo atsiradę nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai, pagrindo teigti, kad bankui kilo (kyla) pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, nėra.

---

[14] Pvz., https://help.etsy.com/hc/en-us/articles/360000343128-How-to-Protect-Yourself-from-Phishing-Scams.

[15] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūra, 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.

Kaip matyti, *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, savo reikalavimą grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Mastercard* taisykles pareiškėja grindė tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu (angl. *Fraud*).

Pažymėtina, kad *Mastercard* taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog pirmiau nurodytu pagrindu mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme. Nagrinėjamu atveju pareiškėja patvirtino Ginčijamą mokėjimą „Smart–ID" PIN1 kodu, tai *Mastercard* taisyklių kontekste reiškia dalyvavimą šio mokėjimo vykdyme. Taigi, Ginčijamas mokėjimas neatitiko *Mastercard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant Ginčijamą mokėjimą būtų galima ginčyti tuo pagrindu, kad jis atliktas sukčiavimo būdu.

Nors pareiškėja teigė, kad bankas galimai nevertino galimybės pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu, t. y. vertino galimybes pradėti šią procedūrą kitais, o ne pareiškėjos nurodytu, pagrindais, byloje turimi duomenys rodo priešingai.

Remiantis bylos duomenimis, nustatęs, kad lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad Ginčijamas mokėjimas atliktas sukčiavimo būdu, yra negalima, papildomai įvertino ir tai, ar yra galimybių pradėti lėšų grąžinimo procedūrą kitais Mastercard taisyklėse nustatytais pagrindais (pvz., prekybininkas nesuteikė prekių (paslaugų) nustatytais terminais, suteikė netinkamos kokybės prekes (paslaugas) ir pan.) ir tuo tikslu paprašė pareiškėjos pateikti detalesnę informaciją apie jos ir Gavėjos santykius, tačiau, remdamasis pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis ir *Mastercard* taisyklių nuostatomis, nustatė, kad tokių galimybių taip pat nėra.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Mastercard* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja 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 Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūrą, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 ir (arba) teiginį[16].

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

[16] 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.

apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl 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