Ginčo byla Nr. 2025-01551

LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-10-02 Nr. 429-227
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:

2025 m. birželio 26 d. pareiškėjo *Visa* mokėjimo kortele (toliau - Kortelė) buvo atliktos trys lėšų išgryninimo bankomate operacijos, kurių bendra suma – 14 780 DKK (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. birželio 26 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pranešimu dėl neatpažintų ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas nurodė, kad paskutinį kartą Kortele naudojosi parduotuvėje „Meny", o po to nepastebėjo, kaip įvyko ginčijami mokėjimai. Pastebėjęs galimai įtartiną veiklą, užblokavo visas mokėjimo korteles ir kreipėsi į banką. Tą pačią dieną pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą (angl. *chargeback*) pagal neautorizuoto mokėjimo (angl. *Fraud*) kategoriją. Prašymo formoje pareiškėjas nurodė, kad Kortelė buvo prarasta arba pavogta, paskutinį kartą Kortele atsiskaitė parduotuvėje „Meny" ir įsidėjo ją į kišenę, saugos kodas nebuvo trečiųjų asmenų žinioje, PIN kodas nebuvo niekur užrašytas.

Bankas atmetė pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą, nes ginčijami mokėjimai negalėjo būti traktuojami, kaip neautorizuoti, remiantis *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo taisyklėmis (toliau – *Visa* taisyklės).

Pareiškėjas nesutiko su banko pozicija ir pateikė kreipimąsi, reikalaudamas grąžinti ginčijamais mokėjimais prarastas lėšas. Bankas, įvertinęs nurodytus argumentus, priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo reikalavimą, remiantis tuo, kad ginčijami mokėjimai negali būti laikomi neautorizuotais, kadangi buvo atlikti įdedant fizinę Kortelę į terminalą ir patvirtinti PIN kodu, kuris buvo žinomas tik pareiškėjui, o mobilus įrenginys ir Kortelė turėjo būti pareiškėjo dispozicijoje.

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 ginčijamus mokėjimus, o lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis. Bankas mano, kad pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas dėl pareigų, įtvirtintų tiek teisės aktuose, tiek ir banko privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau - Sąlygos) 9 punkte, pažeidimo - neužtikrinant mokėjimo priemonės ir šios priemonės personalizuotų saugumo duomenų saugumo. 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 jo banko sąskaitos nurašytas lėšas. Pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamus mokėjimus ir nurodo, kad prarado Kortelę, todėl ne jis, o būtent tretieji asmenys suvedė Kortelės PIN kodą ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas mano, kad bankas turi jam grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo keliamu reikalavimu, nurodo, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti nuskaitant Kortelę ir patvirtinti Kortelės PIN kodu, kuris turėjo būti žinomas tik pareiškėjui, todėl tretieji asmenys įgijo galimybę įvykdyti pareiškėjo ginčijamus mokėjimus Kortele tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio savo neatsargumo neapsaugojo Kortelės ir Kortelei taikomo PIN kodo konfidencialumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjui; 3) bankas, vadovaudamasis mokėjimo kortelių taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo prašymus.

1. Dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimų autorizuotumo vertinimo pagrįstumo

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).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko teigimu, pareiškėjo sutikimas įvykdyti ginčijamus mokėjimus Kortele buvo duotas vienu iš Sąlygose nurodytu būdu – Kortelės įdėjimas į kortelių skaitytuvą ir PIN kodo suvedimas. Sąlygų 13 punktas numato, kad *„Bendrovės klientas gali atlikti mokėjimus arba išsiimti grynųjų pinigų iš bankomatų naudojant Bendrovės kortelę įvedant tam tikrus kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Visi minėti veiksmai bus laikomi kliento sutikimu atlikti mokėjimus arba išimti grynuosius pinigus iš jiems priklausančios sąskaitos Bendrovėje."*

Atsižvelgiant į tai, kad bendrojoje sutartyje (Sąlygose) nustatyti banko ir pareiškėjo tarpusavio santykiai, bei įvertinus tai, kad Kortelės duomenys ir PIN kodo slaptažodis yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtinais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad Sąlygose nurodytas Kortelės fizinis įdėjimas į skaitytuvą ir PIN kodo slaptažodžio suvedimas pareiškėjo ir banko santykiuose laikytinas pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia Kortelę ir suveda PIN kodo slaptažodį norėdamas įvykdyti mokėjimo pavedimą.

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis buvo nustatyta, kad visi pareiškėjo ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti įdėjus Kortelę į skaitytuvą bankomate ir patvirtinus PIN kodo slaptažodžiu. Tačiau pastebėtina ir tai, kad pareiškėjas nurodo, kad šie veiksmai atlikti, prieš tai Kortelę jam praradus ir (arba) neteisėtai pasisavinus tretiesiems asmenims. Taigi, nors pareiškėjo ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti, suvedant Kortelės PIN kodą – tapatybės patvirtinimo priemonę, kuri Sąlygose nustatyta tvarka naudojama pareiškėjo tapatybei nustatyti ir jo inicijuotų mokėjimo operacijų autentiškumui patvirtinti, vis dėlto tarp šalių nekyla ginčas, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, prieš tai Kortelę galimai neteisėtai pasisavinus tretiesiems asmenims ir ją panaudojus ginčijamiems mokėjimams atlikti. Taigi, bankas neginčija pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad nors ginčijamiems mokėjimams įvykdyti buvo panaudotas Kortelei taikomas PIN kodas, ginčijami mokėjimai laikytini pareiškėjo neautorizuotais, nes jie šalių neginčijamomis aplinkybėmis buvo įvykdyti be pareiškėjo žinios ir jo valinių veiksmų, pareiškėjui prieš ginčijamų mokėjimų įvykdymą dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų praradus savo mokėjimo priemonę – Kortelę.

Įvertinus pirmiau aptartas ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, kurių bankas neginčija, t. y. kad pareiškėjas savo valios autorizuoti ginčijamus mokėjimus neišreiškė, Lietuvos banko vertinimu, ginčijami mokėjimai laikytini atliktais, nesant pareiškėjo sutikimo (kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), todėl pareiškėjo ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

2. *Dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimų pasekmių ir pareiškėjo teisės į jų sumų grąžinimą*

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, 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[1].

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 bendrovės atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojant 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

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

akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis[2]. 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.[3]

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[4], 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[5].

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta mokėtojo pareiga naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – 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 sudarytose Sąlygose. Pavyzdžiui, Sąlygų 8 dalyje nurodyta, kad „*<...> Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų.*"

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjo elgesys neatitiko Sąlygose nustatytų naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygų ir nebuvo adekvatus bei pakankamas, kad užtikrintų mokėjimo priemonės personalizuotų duomenų saugumą. Pasak banko, pareiškėjas tvirtina, kad pasinaudojęs Kortele atsiskaitant parduotuvėje, įsidėjo mokėjimo priemonę į kišenę, o personalizuotų saugumo duomenų – PIN kodo neatskleidė tretiesiems asmenims. Nagrinėjamu atveju, pasak banko, kyla pagrįstų abejonių pareiškėjo Kortelės PIN kodo sofistikuotumu, arba paties pareiškėjo teiginiais, kad Kortelės kodas nebuvo užrašytas ir pamestas kartu su Kortele, ar kad Kortelės kodas iš tiesų nebuvo atskleistas tretiesiems asmenims.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimų kreipėsi į banką tą pačią dieną, kai jie buvo įvykdyti. Lėšų grąžinimo prašyme pareiškėjas nurodė, kad Kortelė buvo prarasta arba pavogta, kad paskutinį kartą Kortele atsiskaitė parduotuvėje „Meny" ir įsidėjo ją į kišenę, saugos kodas nebuvo trečiųjų asmenų žinioje, PIN kodas nebuvo niekur užrašytas. Pagal byloje turimus duomenis anksčiau pareiškėjas nepranešė nei bankui, nei teisėsaugos institucijoms apie Kortelės praradimą, o tretieji asmenys pasinaudoti Kortele sugebėjo iš antro karto. Be to, byloje nėra duomenų apie trečiųjų asmenų buvimą ar galimus neteisėtus veiksmus atsiskaitant parduotuvėje „Meny", kurių pagrindu jie galėjo įgyti Kortelę ir personalizuotus jos saugumo duomenis. Pastebėtina, jog 4 skaitmenų PIN kodo kombinacijų yra 10 000. Nagrinėjamo ginčo atveju pagal byloje turimus duomenis tretiesiems asmenims pavyko atspėti pareiškėjo Kortelės PIN kodą net iš antro karto. Atsižvelgiant į tai, kad tikimybė atspėti PIN kodą iš antro karto yra lygi ±0.01%, yra pagrindo teigti, kad toks greitas PIN kodo identifikavimas yra įmanomas tik dėl pareiškėjo tyčios arba dėl didelio neatsargumo, atskleidžiant Kortelės personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims.

Pabrėžtina, kad pirmiau aptartų Sąlygų 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

---

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

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 Kortelės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko pareiškėjui išduotos 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.

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 pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, jog nežino kaip prarado Kortelę, t. y. lėšų grąžinimo prašyme nurodė, jog ji buvo pamesta arba pavogta, o pagal turimus duomenis nėra aišku, kada tiksliai tai galėjo nutikti. Duomenų, kad dėl kortelės praradimo buvo kreiptasi į teisėsaugos institucijas – nėra. Pastebėtina, kad pagal banko pateiktus duomenis yra akivaizdu, jog asmuo atlikęs ginčijamus mokėjimus Kortelės PIN kodą teisingai suvedė iš antro karto, taigi negalima teigti, kad jos personalizuoti saugumo duomenys buvo tinkamai saugomi pareiškėjo ir / arba nebuvo atskleisti tretiesiems asmenims. Taigi, byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir tinkamai saugojęs tiek Kortelę, tiek jos personalizuotus saugumo duomenis, nebūtų praradęs Kortelės ir ja nebūtų galėję pasinaudoti tretieji asmenys, ko pasėkoje 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 mokėjimo kortelių taisykles

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodė, kad bankas turėjo taikyti lėšų grąžinimo procedūras ir padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse. 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 tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse. Jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių skyriaus 10.2 skyriaus nuostatomis, mokėjimo grąžinimo prašymas negali būti priimtas, o priimtas negali būti nagrinėjamas toliau, jeigu mokėjimo operacija buvo inicijuota naudojant kortelės lustą[6].

Nagrinėjamu atveju visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti nuskaitant Kortelės lustą ir įvedant PIN kodą. Dėl šių priežasčių, vadovaudamasis *Visa* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, bankas neturi galimybės.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, jog bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jomis apibrėžtus

[6] Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules

ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų grąžinimo prašymų yra pagrįstas ir teisėtas.

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.