



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR DIPOCKET UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-10-10 Nr. 429-240
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *DiPocket UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. balandžio 9 d. pareiškėjas sutiko su bendrovės siūlomomis paslaugų sąlygomis (toliau – Sąlygos)¹, jas priėmęs bendrovės verslo partnerės *Nexo Services UAB* (toliau – *Nexo*) tinklalapyje.

2025 m. gegužės 8 d. pareiškėjo *MasterCard* mokėjimų kortele (toliau – Kortelė) buvo atlikta 10 mokėjimo operacijų, kurių bendra suma 4 602,28 Eur, skirtingiems lėšų gavėjams² (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. gegužės 9 d. pareiškėjas susisiekė su bendrove per *Nexo* dėl ginčijamų mokėjimų ir paaiškino, kad Kortelė buvo pavogta ir tretieji asmenys pareiškėjui nežinomu būdu galimai sužinojo jos PIN kodą ir atliko ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas, sužinojęs, kad Kortelė pavogta, nedelsdamas ją užblokavo, o apie Kortelės vagystę pranešė policijai. Pareiškėjas bendrovei pateikė lėšų grąžinimo prašymus dėl sukčiavimo būdu atliktų ginčijamų mokėjimų.

2025 m. gegužės 21 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymus ir paaiškino, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti naudojant fizinę originalią Kortelę, o autorizuoti suvedant tik jam žinomą PIN kodą, todėl negali būti laikomi atliktais sukčiavimo būdu.

2025 m. birželio 12 d. pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu bendrovės sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti bendrovę atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į bendrovę. Pareiškėjas mano, kad bendrovė nevertino jo kaip vartotojo įprastos Kortelės naudojimo praktikos: turėjo stabdyti ginčijamus mokėjimus, nes jie buvo neįprasti, palyginti su jo mokėjimo operacijų istorija. Be to, pareiškėjas nurodo, kad bendrovė neįrodė, kad ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, nes, jo manymu, PIN kodo suvedimas nėra pakankamas jo tikrosios valios įrodymas, todėl bendrovė turėjo tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymus.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Ginčijami mokėjimai buvo atlikti naudojant fizinę originalią Kortelę ir suvedus teisingą jos PIN kodą. Pasak bendrovės, pareiškėjo pateiktas policijos pranešimo išrašas neįrodo, kad įvyko sukčiavimas, juo tik konstatuojama, kad pareiškėjas pranešė apie Kortelės praradimo faktą teisėsaugos institucijai. Pareiškėjas Kortelę užblokavo tik po ginčijamų mokėjimų atlikimo, o šių mokėjimų sumos neviršijo Kortelei nustatytų mokėjimo operacijų ribojimų – nei paros, nei atskiros mokėjimo operacijos limito, todėl tai nesukėlė įtarimų ir pagrindo stabdyti ginčijamus mokėjimus arba vertinti juos pagal pareiškėjo mokėjimo operacijų istorinius duomenis. Lėšų grąžinimo prašymai buvo atmesti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo

¹ <https://nexo.com/terms?id=nexo-card-general-terms-and-conditions>

² VEM*SURCOF, SURCOF SAC, CORPORACIN PERUANA DE, VEM*DIABLOBLANCO1.

(toliau – *MasterCard* taisyklės) taisyklėmis. Bendrovė nurodė, kad nors laikosi pozicijos, kad ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, pripažįsta ir Lietuvos banko poziciją, kad kai mokėtojas neigia davęs sutikimą, mokėjimas gali būti laikomas neautorizuotu. Atsižvelgdama į tai, bendrovė nurodė, kad jeigu būtų nuspręsta, kad ginčijami mokėjimai vis dėlto nebuvo tinkamai autorizuoti, tai jie buvo įvykdyti tik dėl didelio pareiškėjo neatsargumo – dėl netinkamai apsaugotos Kortelės ir jos PIN kodo. Atsižvelgdama į tai, bendrovė 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 bendrovės atsisakymo pareiškėjui grąžinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jo 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 bendrovė turi jam grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Bendrovė, nesutikdama 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 ginčijamus mokėjimus Kortele tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio savo neatsargumo neapsaugojo Kortelei taikomo PIN kodo konfidencialumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bendrovė, atsisakydama grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 3) bendrovė, vadovaudamasi MasterCard taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus.

1. Dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimų autorizavimo 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 autorizauta 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 nesažiningai 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).

Bendrovės teigimu, pareiškėjo sutikimas įvykdyti ginčijamus mokėjimus Kortele buvo duotas vienu iš Sąlygose nurodytų būdų – Kortelės įdėjimas į kortelių skaitytuvą ir PIN kodo suvedimas.³ Įvertinus pareiškėjo ir bendrovės sutartų Sąlygų nuostatas, nustatyta, kad bendrojoje sutartyje (nagrinėjamu atveju – Sąlygose) bendrovė ir pareiškėjas buvo susitarę, kad mokėjimo kortelės operacija laikoma pareiškėjo autorizuota, kai ji autorizuojama vadovaujantis pardavėjo, mažmenininko ar bankomato pateiktomis instrukcijomis, kurios gali apimti tai: PIN kodo įvedimą arba Kodo pateikimą; kortelės duomenų ir (arba) bet kokios kitos prašomos informacijos pateikimą; prilietus arba perbraukiant kortele per kortelių skaitytuvą mokėjimo tikslais.

Atsižvelgiant į tai, kad Sąlygose nustatyti bendrovės ir pareiškėjo tarpusavio santykiai, bei įvertinus tai, kad mokėjimo 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 bendrovės santykiuose laikytinas pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia Kortelę ir suveda PIN kodo slaptažodį norėdamas įvykdyti mokėjimo pavedimą.

Iš bendrovės Lietuvos bankui pateiktų duomenų buvo nustatyta, kad visi pareiškėjo ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti įdėjus Kortelę į skaitytuvą ir patvirtinus PIN kodo slaptažodžiu. Tačiau pastebėtina ir tai, kad pareiškėjas nurodo, kad šie veiksmai atlikti, prieš tai Kortelę neteisėtai pasisavinus tretiesiems asmenims. Apie Kortelės praradimą buvo informuotos ir teisėsaugos institucijos – policija, o pranešimo policijai išrašą pareiškėjas pateikė tiek bendrovei, tiek ir Lietuvos bankui. Bendrovė nurodė, kad kreipimasis į teisėsaugos instituciją neįrodo, kad buvo atlikta nusikalstama veika. Tačiau bendrovė nepateikė ir tai paneigiančių įrodymų, pavyzdžiui, vaizdo įrašų, kad vis dėlto ginčijami mokėjimai buvo atlikti paties pareiškėjo. 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 ginčijami mokėjimai galimai buvo įvykdyti, prieš tai Kortelę neteisėtai pasisavinus tretiesiems asmenims ir ją panaudojus ginčijamiems mokėjimams atlikti. Taigi, nors bendrovė nesutinka su pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, tačiau jų nepaneigė, todėl, nors ginčijamiems mokėjimams įvykdyti buvo panaudotas Kortelei taikomas PIN kodas, ginčijami mokėjimai laikytini pareiškėjo neautorizuotais, nes galimai 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 bendrovė nenuginčijo, 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 ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimą

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat yra konstatavęs, kad 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

³ „A Card transaction will be regarded as authorised by you when you authorise the transaction by following the instructions provided by the merchant, retailer or ATM, which may include: entering your PIN or providing the Code; providing the Card details and/or any other details as requested; waving or swiping the Card over a card reader for the purpose of making a payment.“

nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjų 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 Mokėjų 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 sąlyga⁴.

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 mokėjų 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 Mokėjų 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 aplinkybėmis⁵. 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.⁶

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 praktikoje⁷, 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 Mokėjų 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 Mokėjų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir tai, kad veikė dėl didelio neatsargumo⁸.

Mokėjų 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 (Mokėjų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir šalių sutartose Sąlygose. Pavyzdžiui, Sutarties „Naudojimasis kortele“ (angl. „Using the Card“) ir „Kortelės ir sąskaitos saugumas“ (angl. „Keeping the Card and Account safe“) dalyse nurodyta, kad „<...> Taip pat privalote: neleisti niekam kitam naudoti Kortelės; neatskleisti savo PIN kodo arba Kodo; neužsirašyti savo PIN kodo, nebent tai darytumėte tokiu būdu, kad kiti to negalėtų atpažinti; ištrinti PIN kodą iš savo mobiliojo telefono, kai jį gaunate; suteikti prieigą prie Kortelės, kortelės numerio, PIN kodo arba Kodo atlikant (ar bandant atlikti) sandorį su prekybininku ar bankomatu, turinčiu

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁷ Pavyzdžiui, ginčo bylos [Nr. 2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

Mastercard® priėmimo ženklą.⁹ <...> Turite visada saugiai laikyti Kortelės duomenis – įskaitant PAN (16 skaitmenų numerį, nurodytą Kortelės priekyje), galiojimo datą, CVV (3 skaitmenų numerį, nurodytą Kortelės gale), PIN (Asmens identifikacijos numerį) ir bet kokius slaptažodžius bei įrenginius, kuriuos naudojate norėdami pasiekti Kortelės ir/ar Sąskaitos saugumo duomenis bet koku būdu.¹⁰

Bendrovė 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 bendrovės, vienintelis pareiškėjo prieštaravimas yra subjektyvus neigimas, jog ginčijamų mokėjimų jis neatliko, bei spėlionės apie neteisėtą kortelės nuskaitymą (angl. *skimming*) ar „kompromituotą terminalą“. Tačiau, pasak bendrovės, šie spėjimai nepagrįsti objektyviais duomenimis, o objektyvūs įrašai (lustu nuskaityta kortelė su galiojančia autorizacijos kriptograma ir švariu terminalo patikros rezultatu) iš esmės paneigia tokias pareiškėjo spėliones. Be to, ginčijami mokėjimai atlikti glaustame laiko intervale, visais atvejais PIN kodą pavyko įvesti iš pirmo karto prižiūrimuose terminaluose, o vėliau, kai sąskaitoje nebeliko lėšų, buvo atvestos operacijos – tai, pasak bendrovės, rodo išankstinį PIN kodo žinojimą, o ne bandymus jį atspėti. Taigi, jei ginčijamus mokėjimus atliko ne pareiškėjas, jie galėjo būti įvykdyti tik dėl to, kad PIN kodas buvo netinkamai apsaugotas ir atskleistas tretiesiems asmenims.

Pabrėžtina, kad tiek Mokėjimo įstatymo 34 straipsnio nuostatos, tiek ir 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 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 bendrovės 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 bendrovės 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.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir bendrovės atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimų kreipėsi į bendrovę kitą dieną po to, kai jie buvo įvykdyti. Pareiškėjas nurodė, kad Kortelė buvo pavogta ir tretieji asmenys pareiškėjui nežinomu būdu galimai sužinojo jos PIN kodą bei atliko ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas pranešė teisėsaugos institucijoms apie Kortelės praradimą, nurodydamas, kad Kortelė buvo prarasta viešbučio teritorijoje.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis svarbu yra tai, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti naudojant lustą (ne magnetinę juostelę), nebuvo jokių atsarginio režimo (angl. *fallback*) atvejų, o PIN kodo patvirtinimas visais atvejais pavyko iš pirmo karto. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti prižiūrimuose terminaluose, t. y. ten, kur yra mažesnė sukčiavimo rizika. Pastebėtina, kad 4 skaitmenų PIN kodo kombinacijų yra 10 000. Atsižvelgiant į tai, yra pagrindas teigti, kad toks greitas PIN kodo identifikavimas yra įmanomas tik tada, kai tretieji asmenys, kurie pasinaudojo Kortele, aiškiai žinojo PIN kodą, o tai galėjo įvykti tik dėl pareiškėjo veiksmų, kuriais nebuvo užtikrinamas tinkamas Kortelės ir jos PIN kodo saugumas ir taip tretiesiems asmenims suteikta galimybė pasisavinti lėšas, t. y. inicijuoti ginčijamus mokėjimus.

Šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių

⁹ Angl. „<...> Also, you must: not allow anyone else to use the Card; not reveal your PIN or the Code; not write down your PIN, unless you do this in a way that would make it impossible for anyone else to recognise it; delete the PIN from your mobile phone when you receive it; only release the Card, card number, PIN or the Code to make (or try to make) a transaction with a merchant or ATM displaying the Mastercard® Acceptance Mark.“

¹⁰ Angl. „<...> You must keep safe at all time the Card details – including PAN (the 16 digits number displayed on the front of the Card), expiry date, CVV (the 3 digits number, displayed on the back of the Card), PIN (Personal Identification Number), and any passwords and devices you use to access security details of the Card and/or Account by any method.“

ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad iš bylos duomenų yra akivaizdu, jog asmuo, atlikęs ginčijamus mokėjimus, Kortelės PIN kodą teisingai suvedė iš pirmo karto, taigi, pareiškėjas neužtikrino Kortelės personalizuotų duomenų (Kortelės PIN kodo) saugumo, nes būtent šių duomenų turėjimas įgalino trečiuosius asmenis pasinaudoti Kortele, o be šių duomenų tretieji asmenys nebūtų galėję to padaryti.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.

Taigi, atsižvelgiant į byloje turimus duomenis, manytina, 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 ir ginčijami mokėjimai nebūtų įvykdyti. Pažymėtina, kad byloje nėra pateikta jokių kitų objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad tretieji asmenys būtų pasinaudoję galimybe klonuoti Kortelės duomenis ar kitokiu būdu be tik pareiškėjui turimo PIN kodo įvykdyti ginčijamus mokėjimus, todėl byloje surinkti duomenys suteikia pagrindo konstatuoti, kad būtent dėl pareiškėjo itin neatsargių veiksmų, t. y. Kortelės ir PIN kodo neišsaugojimo, tretieji asmenys turėjo galimybę pasinaudoti Kortele, iš pirmo karto suvesti tinkamą PIN kodą ir atlikti ginčijamus mokėjimus.

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

3. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką ginčijo bendrovės sprendimą netenkinti jo lėšų grąžinimo prašymų. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bendrovė pagrįstai netenkino pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdama su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bendrovė nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *MasterCard* mokėjimo kortele. Bendrovė teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymų pagal sukčiavimo kategoriją, nes mokėjimo kortele atlikti ginčijami mokėjimai buvo atlikti panaudojant fizinę Kortelę ir suvedant tik pareiškėjui žinomą Kortelės PIN kodą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *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.

MasterCard taisyklių¹¹ (410 psl.) skyriuje „Su sukčiavimu susiję lėšų grąžinimai (priešasčių kodai 4837/37, 4870/70, 4871)“ nurodyta, kad mokėjimo kortele atliktų mokėjimų negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, jeigu atliekant mokėjimo operaciją buvo tiesioginis atsiskaitymas prižiūrimame terminale, naudojant kortelės duomenis,¹² ir operacija patvirtinta suvedant PIN kodą.

Bendrovės pateikti įrodymai – sistemų duomenys, rodo, kad ginčijami mokėjimai kortele buvo sėkmingai atlikti ir autentifikuoti naudojant fizinę kortelę ir suvedant PIN kodą. Taigi, šiuo pagrindu bendrovė pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai patvirtinti naudojant fizinę Kortelę ir suvedant teisingą PIN kodą.

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.

¹¹ <https://www.mastercard.com/content/dam/mccom/shared/business/support/rules-pdfs/chargeback-guide.pdf>

¹² angl. *a face-to-face transaction at an attended terminal with card-read account information*.

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 argumentą¹³.

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

¹³ 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.