



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-11-13 Nr. 429-273
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. gegužės 26 d. 13 val. 49 min. Kortele lėšų gavėjai *bunq* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 296 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. gegužės 26 d. 18 val. 50 min. pareiškėja dėl Ginčijamo mokėjimo pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, jį bankas tą pačią dieną atmetė.

2025 m. gegužės 27 d. pareiškėja, nesutikdama su tokiu banko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, 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 paskyra, atstovais apsimečiusių sukčių, manė, jog atlieka Kortelės patvirtinimo (angl. *verification*) šioje paskyroje veiksmus. Pasak pareiškėjos, ji jokių mokėjimų Kortele neketino atlikti ir neatliko, todėl Ginčijamo mokėjimo suma turi būti jai grąžinta. Pareiškėja reikalavo įpareigoti banką bendradarbiauti su Gavėjos mokėjimo paslaugų teikėju. Lietuvos bankas, nustatęs, kad pareiškėja prieš tai nesikreipė į banką su pretenzija, persiuntė pareiškėjos kreipimąsi ir paprašė banko pateikti atsakymą pareiškėjai.

2025 m. birželio 26 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai – informavo, kad atmetė jos pretenziją kaip nepagrįstą. Bankas nurodė pareiškėjai, kad neginčija fakto, jog jos atžvilgiu buvo įvykdytas sukčiavimas, tačiau paaiškino ir tai, kad neturi teisės inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros, nes Ginčijamas mokėjimas, pasak banko, buvo pareiškėjos patvirtintas (autorizuotas).

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad bankas nesiėmė visų galimų veiksmų, siekdamas sugrąžinti jos prarastas lėšas, todėl prašė įpareigoti banką grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, pateikti įrodymus, kad buvo kreiptasi dėl lėšų grąžinimo.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu, ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs Ginčijamą mokėjimą, kuris buvo autorizuotas per *Revolut* programėlę *Revolut* privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos)¹ aptartu būdu, bei iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas. Banko nuomone, ginčas dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo fakto byloje nekyla. Pareiškėja klaidingai įsitikinusi, kad sukčiavimo faktas yra pakankamas sukurti finansų paslaugų teikėjui pareigą grąžinti prarastas lėšas. Vis dėlto, būdama bent minimaliai rūpestinga, vertindama banko pateikiamą informaciją, pareiškėja būtų supratusi, kad buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, o ne autentifikacija tam tikroje platformoje ar panašūs veiksmai. Banko nuomone, pareiškėjos nuostolius lėmė labai neatsargus jos elgesys.

Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo

¹ <https://www.revolut.com/en-LT/legal/terms/>.

procedūra pagal *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – *Visa* taisyklės) nuostatas, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkina 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 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo metu iš Sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neneigia atlikusi Ginčijamam mokėjimui atlikti reikalingus veiksmus, tačiau nurodo, kad sukčių buvo suklaidinta, todėl mano, kad bankas Ginčijamo mokėjimo lėšas turi jai grąžinti. Banko vertinimu, pareiškėja pati patvirtino Ginčijamą mokėjimą ir jos veiksmams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinti pareiškėjai.

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 pareiškėja neneigė pati atlikusi Ginčijamą mokėjimą lėmusius veiksmus, tačiau teigė buvusi suklaidinta sukčių ir maniusi, kad tokiais savo veiksmais patvirtino Kortelę *Etsy* platformos paskyroje, kad galėtų gauti atlygį už parduodamą prekę. Taigi, nors pareiškėja formaliai atliko veiksmus, kuriuos ginčo šalys buvo sutarusios įprastai laikyti pareiškėjos sutikimu vykdyti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas ir tokios mokėjimo operacijos autorizavimu, pareiškėjos valios atlikti Ginčijamą mokėjimą Gavėjai nebuvo. Kadangi byloje neturima objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, esant pareiškėjos valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, toliau sprendime Ginčijamas mokėjimas bus laikomas neautorizuotu.

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 Visa taisyklės 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 mokėtojai 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 bei 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

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://www.visa.com.tr/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

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, jog 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 sąlyga³.

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 Aukščiausiasis 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 neatsargumo⁴. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra taip pat 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. Aplinkybę, kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui⁶.

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 praktikoje⁷, 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 Sąlygose.

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

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 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](#).

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. gegužės 26 d. prisiregistravo *Etsy* platformoje ir tą pačią dieną gavo įtikinamai suklastotą laišką apie tariamą užsakymą. Laiške pareiškėja buvo nukreipta į netikrą tapatybės patvirtinimo puslapį, kuriame turėjo prisijungti prie banko ir parodyti sąskaitos likutį. Pareiškėja paspaudė šią nuorodą ir joje, manydama, jog tvirtina Kortelės duomenis *Etsy* platformoje tam, kad galėtų gauti lėšas už prekės pardavimą, suvedė Kortelės duomenis ir atliko tvirtinimo veiksmus, o po to, kai Sąskaitoje pamatė atliktą Ginčijamą mokėjimą, suprato buvusi apgauta.

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 Korteles mokėjimo operaciją.

Pažymėtina, kad Sąlygų 13 dalyje nustatyta, jog vartotojai gali atlikti mokėjimus naudodami *Revolut* kortelę. Tai galima padaryti įvedant *Revolut* kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Sąlygų 13 dalyje nurodoma, kad vartotojas taip pat duoda sutikimą atlikti mokėjimus *Revolut* kortele, nurodydamas kortelės duomenis ir patvirtindamas mokėjimus, naudojant *3D secure* metodą. Sąlygose paaiškinama, kad šiuo atveju paslaugų teikėjo svetainėje rodomas pranešimas, kuriuo prašoma patvirtinti mokėjimą. Tuomet gaunamas tiesioginis pranešimas į *Revolut* programėlę, jį reikia atidaryti ir patvirtinti mokėjimą, siekiant jį užbaigti.

Remiantis bylos duomenimis ir minėtomis Sąlygų nuostatomis, objektyvaus pagrindo teigti, jog pareiškėja 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 nenustatė.

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 pareiškėjos telefonu *3D Secure* būdu.

Aplinkybės, kad atliko tvirtinimo *3D Secure* būdu veiksmus, pareiškėja neneigė, tačiau teigė, kad atlikdama šiuos veiksmus nepastebėjo jokių Ginčijamo mokėjimo duomenų ir manė, kad vykdo standartinę Kortelės patvirtinimo *Etsy* platformoje procedūrą.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai pateiktame pranešime, kuriuo prašyta patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, buvo nurodyti šie duomenys: Ginčijamo mokėjimo suma ir valiuta, Gavėjos pavadinimas bei tai, kad mokėjimas atliekamas mokėjimo kortele. Prisijungus prie *Revolut* programėlės taip pat pateikta informacija apie atliekamą Ginčijamą mokėjimą ir sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“ inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Taigi, nors pareiškėja teigė neturėjusi tikslo atlikti mokėjimų, o tik norėjusi atlikti Kortelės patvirtinimo procedūrą tam, kad į Sąskaitą būtų galima gauti pinigus, ji tretiesiems asmenims perdavė Kortelės duomenis ir *3D Secure* metodu patvirtino Ginčijamą mokėjimą.

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, pareiškėja, 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 ginčijamą mokėjimą.

Pateiktais duomenimis, tvirtindama Ginčijamą mokėjimą per savo įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę, pareiškėja matė, kam ir kokia suma pervedama. Taigi, pareiškėja galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina lėšų pervedimo operaciją lėšų gavėjui *bunq*, o ne tik suveda Kortelės duomenis neva tam, kad vėliau gautų lėšas per *Etsy* platformą už kito asmens įsigytą prekę.

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 bankas⁸, joje įspėjama apie sukčiavimo rizikas, pateikiamos rekomendacijos, kaip atpažinti sukčių veiksmus ir nuo kokių veiksmų susilaikyti, kad būtų išvengta nuostolių, taip pat nurodyta, 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, nespaušti įtartinų nuorodų, taip pat atkreipiamas dėmesys į tai, kad sukčiai gali apsimesti banku arba kitu paslaugų teikėju ir nukreipti į svetaines, kurios tik atrodo panašios į tikras interneto svetaines.

Apie į *Etsy* platformos naudotojus nukreiptas sukčiavimo atakas viešai savo interneto svetainėje⁹ įspėja ir pati *Etsy* platforma. Kaip matyti, *Etsy* platformos interneto svetainėje yra, be kita ko, nurodyta, kaip atskirti *Etsy* platformos ir sukčių, apsimitančių šia platforma, siunčiamus pranešimus. Taigi, be kitos viešojoje erdvėje prieinamos informacijos, minėtos platformos naudotojams papildomai teikiama informacija apie kylančias sukčiavimo rizikas.

Kompleksiškai įvertinus visas nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo kortelių ir jų duomenų naudojimu ir saugojimu, o jos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu Ginčijamo mokėjimo įvykdymą.

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 pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą minėtu pagrindu, nėra.

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

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisykles procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Visa taisykles procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant Visa organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Visa taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, Visa taisyklėse¹⁰ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, Visa organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkrečaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėja argumentavo tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis Visa taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atliktas sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme¹¹. Nagrinėjamu atveju pareiškėja neneigia atlikusi Ginčijamam mokėjimui patvirtinti reikalingus veiksmus ir dalyvavusi jo vykdyme.

⁸ <https://www.revolut.com/lt-LT/about-fraud-and-scam/>.

⁹ Pvz., <https://help.etsy.com/hc/en-us/articles/360000343128-How-to-Protect-Yourself-from-Phishing-Scams>.

¹⁰ Visa organizacijos taisyklių 11.1.2 papunktyje nustatyta (anglų k.): „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules“; 11.2.2 papunktyje nustatyta, kad: „<...> an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met“, ir kt.

¹¹ Visa organizacijos taisyklių 11.7 papunktis.

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėja nuosekliai, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina *Etsy* platformos atstovais apsimetusius trečiuosius asmenis, tačiau Ginčijamas mokėjimas, remiantis bylos duomenimis, buvo atliktas ne šiems asmenims ir (arba) platformai, o Gavėjai. Duomenų, kurie leistų teigti, kad Gavėja pareiškėjos atžvilgiu atliko neteisėtus veiksmus, pareiškėja nepateikė, nors būtent Gavėja *Visa* taisyklių kontekste laikytina ta prekybininke, kuriai šiose taisyklėse nustatytais atvejais, pagrindais ir tvarka pareiškėja ir atitinkamai bankas, kaip Kortelės leidėjas, galėtų pareiškėjos vardu reikšti kokias nors pretenzijas dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo.

Išvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį¹².

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 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

¹² 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.