LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-12-05 Nr. 429-295
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *DiPocket UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bendrovė yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. balandžio 19 d. 13 val. 31 min. Kortele elektronikos mažmeninės prekybos įmonei *iStorm Cyprus* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 1 349 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. balandžio 19 d., praėjus kuriam laikui po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas pranešė bendrovei, kad nukentėjo nuo sukčių. Pareiškėjas nurodė siekęs per Austrijos greitkelių ir greitųjų kelių finansavimo bendrovės *ASFINAG* (toliau – Kelių infrastruktūros operatorius) interneto svetainę įsigyti 8,60 Eur vertės kelių naudotojo mokesčio vinjetę (toliau – Vinjetė), tačiau, kaip vėliau paaiškėjo, pateko į suklastotą interneto svetainę www.asflnagr.com (toliau – Fiktyvi svetainė), joje pateikė Kortelės duomenis ir, manydamas, kad apmoka pirmiau nurodytą Vinjetės kainą, patvirtino Kortele inicijuotą mokėjimą. Pareiškėjo teigimu, jis tik vėliau pamatė, jog Kortele buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas Gavėjai, o ne jo norėta Kelių infrastruktūros operatoriui atlikti 8,60 Eur mokėjimo operacija. Pareiškėjas teigė nesiekęs Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, taip pat nepirkęs ir negavęs iš Gavėjos jokių prekių.

Pareiškėjo kreipimosi pagrindu bendrovė Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gide[1] (toliau – Mastercard taisyklės) nustatyta tvarka inicijavo ginčo su Gavėja procedūrą. Gavėja nesutiko grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos ir pateikė savo atsikirtimus, įskaitant prekės, už kurią atsiskaityta Ginčijamo mokėjimo lėšomis, atsiėmimą Gavėjos fizinėje parduotuvėje patvirtinančius įrodymus.

Įvertinusi pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis, bendrovė nusprendė, kad nėra Mastercard taisyklėse nustatyto pagrindo laikyti pareiškėjo prašymą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pagrįstu ir toliau tęsti ginčo su Gavėja procedūrą, bei, atitinkamai, informavo pareiškėją, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebus jam grąžinta.

Pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į bendrovę ir reikalavo grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bendrovė šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su bendrovės sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas pakartotojo bendrovei pirmiau nurodytas aplinkybes ir reikalavo Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, patvirtintas, priimtas vykdyti ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos bendrovė neturi. Bendrovė nurodė laikanti Ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu, tačiau papildomai pažymėjo, kad net ir tuo atveju, jei šis mokėjimas būtų pripažintas neautorizuotu, nuostoliai dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, vadovaujantis Lietuvos Respublikos

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

mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, vis tiek tektų pareiškėjui, nes jo įvykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas. Komentuodama Ginčijamo mokėjimo sumos negrąžinimo pagal Mastercard taisykles priežastis, bendrovė nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino Mastercard taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant būtų buvęs pagrindas grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumą.

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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos (1 349 Eur) pareiškėjui negrąžinimo 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 Mokėjimų įstatymas.

Nors bendrovė teigė, kad ginčo dėl Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo tarp šalių nėra, remdamasis pareiškėjo nurodytų aplinkybių ir argumentų visuma, objektyvaus pagrindo sutikti su šiuo teiginiu Lietuvos bankas nenustatė.

Vien tai, kad pareiškėjas epizodiškai pavartojo sąvokas „autorizavau", „autorizuotas" ar pan., savaime nereiškia, jog jis neginčija Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo. Iš byloje turimų pareiškėjo paaiškinimų visumos matyti, kad šias sąvokas pareiškėjas pavartojo ne siekdamas nurodyti, jog Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas su jo valia, žinia ir (arba) sutikimu, o tik pripažindamas pavienę faktinę aplinkybę – kad Programėlėje atliko tvirtinimo veiksmą.

Tiek bendrovei, tiek vėliau ir Lietuvos bankui pareiškėjas aiškiai ir nuosekliai nurodė, kad: nukentėjo nuo sukčių, kai Fiktyvioje svetainėje bandė neva iš Kelių infrastruktūros operatoriaus įsigyti 8,60 Eur vertės Vinjetę; iš Gavėjos nieko nepirko ir (arba) kitų ryšių su ja neturėjo, jokių mokėjimo operacijų, įskaitant Ginčijamą mokėjimą, jai atlikti taip pat nesiekė; sukčių inicijuotą Ginčijamą mokėjimą patvirtino dėl suklaidinimo ir savo paties nedėmesingumo – manydamas, kad apmoka Vinjetės kainą, ir nesuprasdamas ar neatkreipdamas dėmesio į tai, jog Programėlėje buvo prašoma patvirtinti visai kitą mokėjimo operaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad pareiškėjas laiko Ginčijamą mokėjimą jo paties autorizuotu, Lietuvos bankas neįžvelgia.

Svarbu pažymėti ir tai, kad, remiantis ginčo šalių pateiktais paaiškinimais ir argumentais, ginčo dėl to, kad pareiškėjas susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių taip pat nėra.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bendrovė turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą; 3) bendrovė laikytina atsakinga už tai, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebuvo grąžinta pareiškėjui pagal Mastercard taisyklėse nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą.

1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimas gali būti duodamas ir per lėšų gavėją. Jei sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 dalimi, sutikimo davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Remiantis *Nexo* kortelės teikėjo bendrosiomis sąlygomis ir nuostatomis[2] (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama šalių sutartinių santykių dalimi, bendrovė ir pareiškėjas buvo

[2] https://nexo.com/terms?id=nexo-card-general-terms-and-conditions.

susitarę, kad sutikimas vykdyti Kortele inicijuotą mokėjimo operaciją laikomas duotu, kai pareiškėjas ją autorizuoja, vadovaudamasis prekybininko, mažmenininko ar bankomato pateiktomis instrukcijomis, kurios gali apimti PIN ir (arba) kito kodo įvedimą (pateikimą), Kortelės duomenų ir (arba) kitų prašomų duomenų pateikimą bei Kortelės priglaudimą arba perbraukimą per kortelių skaitytuvą mokėjimo operacijų atlikimo tikslais. Sąlygose taip pat nustatyta, kad, Kortele atliekant pirkimus internetu, pareiškėjas gali būti paprašytas prekybininko interneto svetainėje įvesti specialų kodą, kuris bus išsiųstas į jo mobilųjį telefono numerį, arba patvirtinti mokėjimo operaciją per *Nexo* programėlę (toliau – Programėlė).

Remdamasi pirmiau nurodytų Sąlygų nuostatomis ir vidaus sistemų duomenimis, patvirtinančiais, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas panaudojant Kortelės duomenis ir patvirtintas per Programėlę, bendrovė laiko Ginčijamą mokėjimą autorizuotu, t. y. atliktu esant pareiškėjo sutikimui vykdyti Ginčijamą mokėjimą.

Kaip matyti, darydama pirmiau nurodytas išvadas, bendrovė iš esmės rėmėsi vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir jų atitiktimi Sąlygose bendrais bruožais apibrėžtiems sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijams, neatsižvelgdama į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, susijusias su galimu Kortelės duomenų pasisavinimu ir neteisėtu panaudojimu. Bendrovė atskirai nevertino individualių Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir autorizavimo aplinkybių (pvz., iš ko (pareiškėjo ar trečiojo asmens), kada ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) Gavėja gavo Kortelės duomenis ir (arba) sutikimą Kortelės duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamą mokėjimą, kokiomis aplinkybėmis, kam ir (arba) kodėl pareiškėjas atskleidė Kortelės duomenis ir (arba) Programėlėje atliko tvirtino veiksmą ir pan.), nors būtent šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, turi esminės reikšmės, vertinant, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu.

Tai, kad mokėjimo paslaugų teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją, nustatyta ir Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje.

Apie tai, kad mokėjimo operacijų autorizuotumo klausimai negali būti vertinami izoliuotai (pvz., vien tik remiantis mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjų vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir (arba) formaliais sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijais), ypač tada, kai turima duomenų, kad prieš mokėtoją galėjo būti įvykdyta sukčiavimo ataka, mokėtojui išduota mokėjimo priemone ir (arba) jos duomenimis galėjo būti pasinaudota neteisėtai ir mokėtojo valios atlikti sukčių inicijuotą mokėjimo operaciją galėjo nebūti, Lietuvos bankas yra taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje[3] ir finansų rinkos dalyviams skirtose Sukčiavimo prevencijos gairėse[4]. Tokios praktikos Lietuvos bankas nuosekliai laikosi ir šiame sprendime.

Taigi, vien aplinkybė, kad nagrinėjamu atveju bendrovės vidaus sistemose buvo užfiksuota, jog atliekant Ginčijamą mokėjimą buvo panaudoti Kortelės duomenys ir Programėlė, savaime neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies ir pirmiau paminėtų Sąlygų nuostatomis, veiksmus, kurie pareiškėjo, kaip mokėtojo, ir bendrovės, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo, santykiuose reiškia pareiškėjo sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimą, aktyviais veiksmais turėtų atlikti pats pareiškėjas.

Įrodymų, kurie patvirtintų, kad Kortelės duomenis ir sutikimą šių duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamą mokėjimą Gavėjai perdavė pats pareiškėjas, bendrovė Lietuvos bankui nepateikė. Remiantis pareiškėjo paaiškinimais, kurių bendrovė iš esmės neginčijo, pareiškėjas savo Kortelės duomenis atskleidė Fiktyvioje svetainėje. Duomenų, kad Fiktyvi svetainė galėjo priklausyti Gavėjai ir (arba) būti kaip nors kitaip su ja susijusi, byloje neturima. Pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad jo ir Gavėjos nesiejo jokie ryšiai, t. y. kad pareiškėjas jokių prekių iš Gavėjos nepirko ir jokių mokėjimo operacijų jai pats neatliko ir nesiekė atlikti, bendrovė taip pat nepaneigė.

Pareiškėjas neneigė, kad Programėlėje atliko tvirtinimo veiksmą, tačiau teigė nesupratęs ir (arba) nepamatęs, kad patvirtino ne Kelių infrastruktūros operatoriui norėtą atlikti 8,6 Eur mokėjimo operaciją, kurią tuo metu bandė atlikti per Fiktyvią svetainę, o sukčių inicijuotą Ginčijamą mokėjimą Gavėjai. Šios pareiškėjos nurodytos aplinkybės bendrovė taip pat nepaneigė.

Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad dėl sukčiavimo atakos, nuo kurios, kaip teigė nukentėjo, pareiškėjas kreipėsi tiek į teisėsaugos institucijas, tiek ir į pačią Gavėją. Šiuose kreipimuose pareiškėjas aprašė panašias aplinkybes, susijusias su sukčiavimo ataka ir Ginčijamo

[3] Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.

[4] Sukčiavimo prevencijos gairės, patvirtintos Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros komiteto 2024 m. sausio 16 d. sprendimu Nr. V 2024/(1.160.E-9004)-441-16.

mokėjimo atlikimu, kaip ir tas, kurias nurodė bendrovei ir Lietuvos bankui.

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.[5]

Šalių nurodytos Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybės ir su jomis susijusių pareiškėjo nurodytų įvykių seka, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju labiau tikėtina, jog tretieji asmenys, valdantys pareiškėjo nurodytą Fiktyvią svetainę, apgaulės būdu išviliojo iš pareiškėjo Korteles duomenis ir juos pareiškėjo vardu, bet be jo žinios ir valios, panaudojo Ginčijamam mokėjimui inicijuoti. Tuo tarpu pareiškėjas, nors ir formaliai patvirtino Ginčijamą mokėjimą, tai padarė pasikliaudamas Fiktyvioje svetainėje pateiktomis instrukcijomis, nesuprasdamas, kad tvirtina būtent šį mokėjimą, ir neturėdamas nei tikslo, nei ketinimo jį patvirtinti ar siekti jo įvykdymo.

Bendrovė, kuriai, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis ir šių nuostatų pagrindu teismų ir (arba) kitų institucijų panašaus pobūdžio ginčo bylose formuojama praktika, tenka didesnė įrodinėjimo našta, Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju neįrodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, patvirtintas ir (arba) įvykdytas esant pareiškėjo valiai ir sutikimui atlikti šį mokėjimą.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas nenustatė objektyvaus ir pakankamos pagrindo pripažinti Ginčijamą mokėjimą autorizuotu paties pareiškėjo, todėl šis mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

2. Dėl bendrovės pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą

Bendrovės teigimu, net ir tuo atveju, jei Ginčijamas mokėjimas būtų pripažintas neautorizuotu, ji neturėtų pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nes jo įvykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas.

Kaip matyti, bendrovė 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 visi dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Pažymėtina, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu.

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).

Panašios pareiškėjo, kaip mokėjimo priemonių naudotojo, pareigos nustatytos ir Sąlygose, kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi.

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

[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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[6].

Sprendžiant, ar bendrovės atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojantis jam išduotomis mokėjimo priemonėmis, kurios buvo panaudotos Ginčijamam mokėjimui atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šiomis priemonėmis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjo nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jam pačiam.

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[7]. 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[8]. 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[9].

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[10], todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad jam 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 pareiškėjo, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojo, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju 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 nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Kaip ir nurodyta pirmiau, Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas panaudojant Kortelės duomenis.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į bendrovės vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių prisijungimo Kortelės ir (arba) kiti pareiškėjo duomenys būtų galėję dėl nuo bendrovės priklaususių aplinkybių tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinasi, jei Kortelės ir (arba) kitais pareiškėjo duomenimis pasinaudojo tretieji asmenys, įskaitant Gavėją, šiuos duomenis tretieji asmenys turėjo gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neneigė, kad Kortelės duomenis Fiktyvioje svetainėje atskleidė pats, tačiau teigė, kad šiuos duomenis atskleidė su tikslu atlikti kitam lėšų gavėjui ir kitos vertės mokėjimo operaciją.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju vien Kortelės duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nelėmė Ginčijamo mokėjimo įvykdymo. Tam, kad Ginčijamas mokėjimas būtų

---

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

įvykdytas, pareiškėjas, kaip Kortelės naudotojas, turėjo aktyviais veiksmais patvirtinti šį mokėjimą.

Bendrovė pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas per pareiškėjo telefone įdiegtą Programėlę. Bendrovė paaiškino, kad po Ginčijamo mokėjimo inicijavimo pareiškėjo įrenginyje, iš kurio jis įprastai naudojasi Programėle, pateikė jam pranešimą (angl. *push notification*), kuriuo informavo, jog, siekiant Kortele inicijuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, būtina įprasta tvarka prisijungti prie Programėlės bei joje patvirtinti šią operaciją. Netrukus po šio pranešimo išsiuntimo, pasitelkus biometrinius duomenis, buvo prisijungta prie Programėlės ir joje patvirtintas Ginčijamas mokėjimas. Bendrovė papildomai pažymėjo, kad Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu Programėlėje buvo rodomi Ginčijamo mokėjimo suma, valiuta ir Gavėjos duomenys, taip pat buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti" arba „Atmesti" šį mokėjimą[11].

Aplinkybės, kad prie Programėlės prisijungė ir tvirtinimo veiksmą Programėlėje atliko jis pats, pareiškėjas neginčijo, tačiau teigė tuo metu vairavęs automobilį ir neatkreipęs dėmesio į Programėlėje rodomus prašomos patvirtinti mokėjimo operacijos, t. y. Ginčijamo mokėjimo, duomenis, manydamas, jog tvirtina 8,60 Eur mokėjimo operaciją Kelių infrastuktūros operatoriui.

Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų ėmęsis kokių nors veiksmų patikrinti Fiktyvios svetainės, kurioje suvedė Kortelės ir (ar) kitus duomenis, patikimumą ar tikrumą, taip pat nėra duomenų, jog jis būtų bandęs įsitikinti, kad jungiasi prie tikrosios Kelių infrastruktūros operatoriaus interneto svetainės. Taip pat nenustatyta, kad iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo pareiškėjas būtų tiesiogiai kreipęsis į Kelių infrastruktūros operatorių siekdamas išsiaiškinti Vinjetės įsigijimo ar apmokėjimo sąlygas.

Atkreiptinas dėmesys, kad Kelių infrastruktūros operatorius 2025 m. kovo 28 d. t. y. maždaug 3 savaitės iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, Austrijos žiniasklaidoje[12] išplatino įspėjimą apie plintančią sukčiavimo ataką, kurios metu Kelių infrastruktūros operatoriumi apsimetę sukčiai per suklastotas interneto svetaines išvilioja mokėjimo kortelių ir (arba) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas.

Apie į Austrijos kelių naudotojo mokesčio vinječių pirkėjus nukreiptas sukčiavimo atakas Austrijos žiniasklaidoje buvo įspėjama ir anksčiau (pvz., 2024 m. rugpjūčio mėn., 2025 m. sausio mėn.)[13].

Remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėjas gyvena (reziduoja) Maltoje. Galimybės įvertinti, ar ir (arba) kaip dažnai pareiškėjas lankėsi Austrijoje, taip pat kokią patirtį jis turėjo (turi) su Kelių infrastruktūros operatoriumi ar kitais Austrijos subjektais, Lietuvos bankas neturi. Nepaisant to, Lietuvos banko nuomone, keliaujant į kitą nei įprastai gyvenama (reziduojama) valstybę ar siekiant įsigyti paslaugas (prekes) iš kitoje valstybėje veikiančių subjektų, natūraliai padidėja rizika kažko nežinoti, nesuprasti, suklysti ir (arba) apsigauti. Ši rizika ypač aktuali, kai paslaugos ar prekės įsigyjamos internetu. Dėl šios priežasties tokiose situacijose būtina elgtis atsargiau ir būti atidesniems, siekiant išvengti galimybės patekti į sukčių sukurtas svetaines, nepagrįstai jose atskleisti mokėjimo kortelės ar kitus duomenis ir (arba) kitaip patirti nuostolių.

Tai, kad pareiškėjas, pasikliaudamas Fiktyvioje svetainėje jam rodoma informacija, manė, jog Programėlėje tvirtina kitą operaciją (ne Ginčijamą mokėjimą), nors iš Programėlėje rodomos informacijos galėjo ir turėjo aiškiai matyti, jog prašoma patvirtinti būtent Ginčijamą mokėjimą, liudija, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas, atlikdamas tvirtinimo veiksmą, elgėsi itin neatsargiai: nepagrįstai pasikliovė savo klaidingu įsivaizdavimu, o ne Programėlėje pateikta informacija, nesiėmė elementarių veiksmų perskaityti Programėlėje rodomą informaciją ir įsitikinti, jog tvirtina tą operaciją, kurią siekė atlikti, ir iš esmės visiškai nekontroliavo, ką ir kodėl tvirtina.

Svarbu pažymėti, kad tinkamas susipažinimas su Programėlėje rodomais duomenimis apie prašomą patvirtinti mokėjimo operaciją ir (arba) kitą veiksmą bei įsitikinimas, jog šie duomenys atitinka jo ketinimus ir valią, yra ne tik pareiškėjo teisė, bet ir jo pareiga.

Kaip matyti, nagrinėjamu atveju pareiškėjui būtų pakakę skirti vos kelias sekundes susipažinti su Programėlėje rodomais duomenimis, kad jis akivaizdžiai suprastų ne tik tai, jog Kortele buvo inicijuota ne ta mokėjimo operacija, kurią jis siekė atlikti, bet ir tai, kad jo Kortelės duomenimis galimai pasinaudota neteisėtai. Tačiau, pareiškėjas pirmiausia patvirtino Ginčijamą mokėjimą ir tik po tam tikro laiko pranešė bendrovei, jog Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu. Pareiškėjui kreipiantis į bendrovę, Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse

---

[11] Bendrovė pateikė Lietuvos bankui aktualius vidaus sistemų duomenis, vaizdinę medžiagą, atspindinčią mokėjimo operacijų tvirtinimo Programėlėje procesą ir sudėtinius jo žingsnius, taip pat kitus susijusius duomenis.

[12] Pavyzdžiui, Asfinag warns drivers: a new scam is spreading! - Austrian News.

[13] Pavyzdžiui, 2024 m. rugpjūčio 21 d. straipsnis Vorsicht vor gefälschten Asfinag-Shops - Watchlist Internet; 2025 m. sausio 8 d. straipsnis Vignette: Warnung vor überteuerten Angeboten | Arbeiterkammer Oberösterreich.

nustatyti terminai[14], per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, jau buvo pasibaigę. Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad tuo metu bendrovė turėjo pareigą ar galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą, taip pat nenustatyta.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su jam išduotų mokėjimo priemonių (Kortelės ir Programėlės) ir jų duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjo 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 liudija, kad, jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, jis būtų anksčiau pastebėjęs ir supratęs, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jam, kaip mokėtojui, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjui Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo atsiradę nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui, pagrindo teigti, kad bendrovė turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, nėra.

3. Dėl Ginčijamo mokėjimo sumos pagal Mastercard taisykles negrąžinimo

Vertinant, ar bendrovė laikytina atsakinga už tai, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebuvo grąžinta pareiškėjui pagal Mastercard taisyklėse nustatytą lėšų grąžinimo 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, bendrovės veiksmus, ginčijant Mastercard organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Mastercard taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Remiantis Mastercard taisyklių nuostatomis, mokėjimo kortelės leidėjas 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 bendrovei, kaip mokėjimo kortelės leidėjai, 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.

Bendrovė nurodė vertinusi galimybę Ginčijamo mokėjimo atveju pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą tuo pagrindu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu (angl. *Fraud*), tačiau tokios galimybės nenustatė.

Kaip matyti, 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 pareiškėjas patvirtino Ginčijamą mokėjimą, kas Mastercard taisyklių kontekste reiškia dalyvavimą jo vykdyme. Taigi, Ginčijamas mokėjimas neatitiko Mastercard taisyklėse nustatytos esminės sąlygos, kuriai esant, Ginčijamą mokėjimą būtų galima ginčyti tuo pagrindu, kad jis atliktas sukčiavimo būdu.

Siekdama padėti pareiškėjui ir remdamasi jo nurodyta informacija apie tai, kad jis negavo iš Gavėjos jokių prekių, bendrovė inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą Mastercard taisyklėse įtvirtinu pagrindu „*Prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos*“ (angl. *Good or Services Not Provided*) ir tuo tikslui kreipėsi į Gavėją. Gavėja atsisakė grąžinti šio mokėjimo sumą, nurodydama, kad Ginčijamo mokėjimo lėšomis apmokėtą prekę, t. y. išmanųjį telefoną, pristatė (pateikė) užsakyme nustatyta tvarka ir sąlygomis, ir pateikdama prekės pristatymą patvirtinančius įrodymus. Bendrovei pakartotinai kreipusis į Gavėją, ši nuosekliai laikėsi tos pačios pozicijos ir Ginčijamo mokėjimo sumos negrąžino.

[14] 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.

Remdamasis iš Gavėjos gautais prekės pateikimo įrodymais ir atsižvelgdama į tai, kad Mastercard taisyklės specifiškai nereikalauja, jog prekė būtų pateikta būtent kortelės turėtojui, t. y. prekybininkui tokio pobūdžio ginčo atveju tenka pareiga įrodyti, kad prekę pateikė užsakyme nurodytomis sąlygomis, bendrovė nenustatė pagrindo laikyti Gavėjos atsisakymo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą nepagrįstu ir atitinkamai informavo pareiškėją, kad Ginčijamo mokėjimo sumos šiuo būdu susigrąžinti nėra galimybės.

Įvertinęs pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Mastercard taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bendrovė netinkamai aiškino, laikėsi ar taikė Mastercard taisyklių nuostatas. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad bendrovė galėtų būti laikoma atsakinga už tai, jog Ginčijamas mokėjimas neatitiko Mastercard taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant pareiškėjas būtų įgijęs teisę šiose taisyklėse nustatyta tvarka atgauti iš Gavėjos Ginčijamo mokėjimo sumą, ir (arba) už tai, kad Gavėja atsisakė grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bendrovei kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo 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[15].

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. 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

[15] 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.