



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-05 Nr. 429-3
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui 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. rugpjūčio 2 d. Kortelė išsų gavėjai „Ifp*04instapay“ (toliau – Gavėja) buvo atliktas 377,60 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad laukė siuntinio iš „Hermes“, tačiau laiku jo negavęs sulaukė skambučio ir vėliau SMS žinutės. Pareiškėjas nurodė, kad telefoninio skambučio metu buvo paprašytas nurodyti naują adresą. 2025 m. rugpjūčio 2 d. gautoje SMS žinutėje buvo pateikta nuoroda¹ ir paprašyta pateikti naują adresą pristatymui bei apmokėti 0.30 Eur adreso keitimo mokestį. Pareiškėjas teigė atlikęs nurodytus veiksmus. Tuomet paaiškėjo, kad tai buvo sukčiavimo atvejis ir nuo pareiškėjo Kortelės buvo nuskaitytas Ginčijamas mokėjimas, o ne 0.30 Eur mokestis.

2025 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėjas dėl Ginčijamo mokėjimo pateikė bankui išsų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, jį bankas tą pačią dieną atmetė.

2025 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu banko sprendimu, kreipėsi į banką su pretenzija. Pareiškėjas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu ir reikalavo, kad bankas grąžintų jo sumą.

2025 m. rugpjūčio 12 d. bankas atmetė jo pretenziją kaip nepagrįstą. Bankas nurodė pareiškėjui, kad neginčia fakto, jog jo atžvilgiu buvo įvykdytas sukčiavimas, tačiau paaiškino ir tai, kad neturi teisės inicijuoti išsų grąžinimo procedūros, nes Ginčijamas mokėjimas, pasak banko, buvo pareiškėjo patvirtintas. Pareiškėjas, atsakydamas į banko atsakymą, neigė autorizavęs Ginčijamą mokėjimą bei nurodė nepateikęs Kortelės duomenų ir negavęs „3D Secure“ pranešimo, tačiau banko sprendimas liko nepakitęs.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad jis neautorizavo Ginčijamo mokėjimo ir niekur nepateikė Kortelės duomenų, netvirtino Ginčijamo mokėjimo „3D Secure“ būdu, o bankas, pasak pareiškėjo, nepateikė jam įrodymų, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tokiu būdu patvirtintas. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu, ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs Ginčijamą mokėjimą, kuris buvo patvirtintas per *Revolut* programėlę *Revolut* privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos)² aptartu būdu, bei iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas. Banko nuomone, bankas tinkamai pagal jam pateiktus duomenis įvykdė pareiškėjo autentifikuotą mokėjimą, kaip jį įpareigoja teisės aktų nuostatos. Banko nuomone, pareiškėjas, atsidaręs SMS žinute gautą nuorodą ir pateikęs savo Kortelės duomenis, elgėsi neapdairiai. Pareiškėjas galimai dėl tariamo adreso keitimo, tikėjosi kad sumokės 0.30 Eur, tačiau atskleidus Kortelės duomenis tretiesiems

¹ <https://myhermes.de-uyfdg.com/de>.

² <https://www.revolut.com/en-LT/legal/terms/>.

asmenims, buvo patvirtintas gerokai didesnės vertės Ginčijamas mokėjimas. Jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, būtų pastebėjęs ir susimąstęs dėl prašomos papildomos informacijos prekės įsigijimo kontekste patikimumo bei SMS žinutėje pateiktos nuorodos tikrumo. Vis dėlto, per didelį neatsargumą pareiškėjas perdavė savo Kortelės duomenis tretiesiems asmenims, todėl nuostolius lėmė labai neatsargus jo elgesys.

Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo procedūra pagal Visa organizacijos pagrindinių taisyklių ir „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių³ (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, ekonomiško 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo metu iš Sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neigia atlikęs Ginčijamam mokėjimui atlikti reikalingus veiksmus, todėl mano, kad bankas Ginčijamo mokėjimo lėšas turi jam grąžinti. Banko vertinimu, pareiškėjas pats patvirtino Ginčijamą mokėjimą ir jo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinti pareiškėjui.

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 pareiškėjas neigė pats atlikęs Ginčijamą mokėjimą lėmusius veiksmus, tačiau teigė, kad buvo suklaidintas sukčių ir manė, kad pateikdamas Kortelės duomenis apmoka tik 0.30 Eur už siuntinio gavimo adresu pakeitimą. Taigi, nors pareiškėjas formaliai atliko veiksmus, kuriuos ginčo šalys buvo sutarusios įprastai laikyti pareiškėjo sutikimu vykdėti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas ir tokios mokėjimo operacijos autorizavimu, pareiškėjo valios atlikti Ginčijamą mokėjimą Gavėjai nebuvo. Kadangi byloje neturima objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, esant pareiškėjo 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 pareiškėjo keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui 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.

³ 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>).

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 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 sąlyga⁴.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas 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 pareiškėjui, kaip mokėtojui, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojantis banko jam 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 pareiškėjo nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jam pačiam.

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 neatsargumo⁵. 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 aplinkybėmis⁶. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Aplinkybė, kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui⁷.

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 praktikoje⁸, todėl šiame sprendime bus

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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁸ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

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 – pareiškėjui) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir Sąlygose⁹.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko 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.

Komentuodamas sukčiavimo, su kuriuo susidūrė, aplinkybes, pareiškėjas nurodė, kad laukė siuntinio iš „Hermes“, o siuntų tarnyba tuo metu neva atostogavo ir negalėjo pristatyti siuntos, todėl pareiškėjas telefoninio skambučio metu buvo paprašytas nurodyti naują adresą. 2025 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėjas gavo SMS žinutę neva iš „Hermes“, informuojančią, kad jie prašo naujo adreso, nes negali pristatyti siuntos. Pareiškėjas, pamanęs, kad tai tiesa, nurodė savo adresą ir už adreso pakeitimą buvo paprašytas sumokėti 0.30 EUR mokestį, kurį apmokėjo Kortele, tačiau vietoj 0,30 Eur mokėjimo buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas. Pareiškėjas neneigė, kad perdavė duomenis, jog atliktų šį mokėjimą¹⁰.

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

Iš pirmiau nurodytų pareiškėjo paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas ne tik pats perdavė tretiesiems asmenims Kortelės duomenis, bet ir galimai patvirtino Ginčijamą mokėjimą.

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

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas pareiškėjo telefone įdiegta mobiliąja programėle *3D Secure* būdu.

Aplinkybės, kad atliko tvirtinimo *3D Secure* būdu veiksmus, pareiškėjas neigė, bei nurodė, kad bankas jam nepateikė jokių duomenų, kad būtent tvirtinamas Ginčijamas mokėjimas.

Iš banko Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui pateiktame pranešime, kuriuo prašyta patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, buvo nurodyti šie duomenys: Ginčijamo

⁹ Sąlygų 9 punkte numatyta, kad „<...> darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų – saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų.>“.

¹⁰ Ištrauka iš pareiškėjo ir banko susirašinėjimo anglų kalba: „A new recipient address was specified via phone call from Hermes. And today, by chance, I received a text message from Hermes saying they were supposedly creating a new address because they couldn't deliver it. I, the idiot that I am, thought it was real and gave my own address. When I confirmed, they demanded €0.30 from me, which I had to pay with my card. :) Unfortunately, it was fake; they deducted over €300.“

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 pareiškėjas teigė neautorizavęs Ginčijamo mokėjimo, o tik norėjęs pakeisti apmokėti siuntinio gavimo adresą ir atlikti tik 0.30 Eur mokėjimą, jis tretiesiems asmenims perdavė Kortelės duomenis ir banko mobiliojoje programėlėje *3D Secure* metodu patvirtino Ginčijamą mokėjimą.

Pateiktais duomenimis, tvirtindamas Ginčijamą mokėjimą per savo įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę, pareiškėjas matė, kam ir kokia suma pervedama. Taigi, pareiškėjas galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina lėšų pervedimo operaciją lėšų gavėjui „Ifp*04instapay“, ir kad šio mokėjimo operacijos suma ne 0.30 Eur, o būtent 377,60 Eur.

Atkreiptinas dėmesys, kad sukčiavimo atakos, pasireiškiančios tuo, kad sukčiai, apsimitę 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 bankas¹¹, 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.

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

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone 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 mokėtojų, 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 bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjui 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 taisyklėse¹² yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus

¹¹ <https://www.revolut.com/lt-LT/about-fraud-and-scam/>.

¹² 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.

reikalavimus. Taigi, *Visa* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo 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 jam Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas 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 atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme¹³.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neigia atlikęs Ginčijamam mokėjimui patvirtinti reikalingus veiksmus ir dalyvavęs jo vykdyme. Tačiau ginčo byloje pateikti banko sistemų duomenys rodo, kad Ginčijamas mokėjimas visgi buvo sėkmingai atliktas ir patvirtintas (autentifikuotas) pačio pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Remiantis tuo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas ir patvirtintas pačio pareiškėjo ir vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo atmestas, nes lėšų grąžinimo procedūra dėl sukčiavimo negali būti inicijuota atsižvelgiant į tai, jog lėšų grąžinimo prašymas nepatenka į mokėjimo kortelių schemos operatoriaus „Visa“ apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju 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* taisyklės procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį¹⁴.

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

¹³ *Visa* organizacijos taisyklių 11.7 papunktis.

¹⁴ 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.