



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-03-27 Nr. 429-91
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta mokėjimo kortelė Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. balandžio 13 d. 15 val. 24 min. 40 sek. Kortele lėšų gavėjui, mokėjimo nurodyme pavadintu „Wert“, (toliau – Gavėjas) buvo atliktas 999 USD¹ mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kurį pareiškėja prieš tai patvirtino savo mobiliojo parašo PIN1 kodu.

2025 m. balandžio 13 d. 15 val. 29 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji.

Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Remiantis pareiškėjos pateiktais duomenimis, pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėja nurodė, kad siekė parduoti daiktą per „Facebook Marketplace“ platformą. Pirkėju prisistatęs asmuo nurodė, kad už daiktą ir jo pristatymą sumokės per siuntų pristatymo bendrovę „DHL“. Pareiškėjai buvo atsiųsta nuoroda į neva siuntų tarnybos interneto svetainę, joje ji suvedė prisijungimo prie banko interneto banko duomenis ir atliko paskesnius tvirtinimo veiksmus, siekdama susikurti ir (ar) patvirtinti jau sukurtą šioje tarnyboje paskyrą. Netrukus po to ji pastebėjo, kad jos Sąskaitoje buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, todėl su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai.

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 banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo (999 USD) sumą pagrįstumo.²

¹ Remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijamo mokėjimo suma – 999 USD – atitinka 916,45 Eur (iš jų 892,79 Eur sudaro paties mokėjimo suma, o 23,66 Eur – valiutos keitimo mokestis).

² Iš bylos duomenų matyti, kad iki pareiškėjos kreipimosi į Lietuvos banką gavimo bankas įvertino papildomą galimybę Ginčijamo mokėjimo atveju taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) pagal tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklės procedūrą, tačiau nustatė ir atitinkamai informavo pareiškėją, kad šio mokėjimo atveju tokia procedūra nėra galima. Kreipdamasi į Lietuvos banką,

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir (arba) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas, nepaisant to, kad jo inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjos ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaikytinas autorizuotu. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu.

Nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu, bankas 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata.

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.

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).

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 veikia nesažiningai; 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 nesažiningai 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 Mokėjamų 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 plačiau neanalizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai išduotomis mokėjimo priemonėmis, kurios buvo panaudotos Ginčijamam mokėjimui inicijuoti ir (ar) atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šiomis priemonėmis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjamų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausias Teismas yra konstatavęs, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjamų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁴. 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 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 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 Mokėjamų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir Banko Bendrųjų taisyklių⁸ bei Banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo⁹ (toliau kartu – Sąlygos), kurie laikomi neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjamų 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 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.

Byloje neturima duomenų, kad ginčui aktualiu laikotarpiu būtų buvę įsilaužta į banko vidaus sistemas ar kad jos būtų paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių Kortelės, prisijungimo prie pareiškėjos banko interneto banke turimos asmeninės paskyros (toliau – IB paskyra) ir (ar) kiti pareiškėjos duomenys dėl nuo banko priklaususių aplinkybių galėjo tapti žinomi ar prieinami tretiesiems asmenims. Vadinas, jei Kortelės ir (ar) prisijungimo prie IB paskyros duomenimis pasinaudojo tretieji asmenys, jie turėjo būti gauti kitais, negu prieš tai aptarta, būdais.

Pareiškėja nurodė, kad dėl sukčiavimo atvejo kreipėsi į policijos įstaigą, ir pateikė Vilniaus apygardos prokuratūros Vilniaus apylinkės prokuratūros 2-ojo skyriaus 2025 m. liepos 15 d. nutarimo sustabdyti ikiteisminį tyrimą (toliau – IT nutarimas) kopiją.

Remiantis IT nutarime nuodytomis trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo pareiškėja susidūrė, aplinkybėmis, pareiškėja: 1) „Facebook Marketplace“ platformoje paskelbė

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.

⁸ https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT_Bendrosios-taisykles_General-Rules_2024.04.09.pdf

⁹ [Paslaugu-interneto-banke-teikimo-salygu-aprasas_20240409.pdf](#)

parduodanti jai priklausančią daiktą už 55 Eur; 2) 2025 m. balandžio 13 d. apie 14 val. 48 min. per „Facebook“ platformą gavo žinutę iš jai nežinomo asmens, pasivadinusio „Nupur Akter“, (toliau – tariamas pirkėjas), kuris sutiko pirkti daiktą; 3) tariamo pirkėjo buvo informuota, kad už daiktą ir jo pristatymą sumokėta per siuntų pristatymo bendrovę „DPD“; 4) iš tariamo pirkėjo gavo QR kodą, kuriame buvo matomi siuntų pristatymo bendrovės „DPD“ logotipai ir nurodyta, kad prekė buvo sėkmingai apmokėta; 5) nuskenavo QR kodą ir, vadovaudamasi tolesnėmis tariamo pirkėjo instrukcijomis, suklastotoje interneto svetainėje suvedė prisijungimo prie IB paskyros duomenis; 6) atlikusi tvirtinimo mobiliojo parašo PIN kodais veiksmus, gavo banko pranešimą, kad buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas; 7) po šio pranešimo per „Facebook“ platformą informavo tariamą pirkėją, kad iš jos Sąskaitos buvo nurašytos lėšos; 8) tariamo pirkėjo, kuris teigė netikintis pareiškėja, buvo paprašyta grįžti į ankstesnę nuorodą ir dar kartą suvesti prisijungimo prie IB paskyros duomenis, tačiau pareiškėja, supratusi, kad tai yra sukčiavimas, atsisakė tai padaryti ir susisieikė su banku, o po to kreipėsi į Lietuvos Bendrąją pagalbos centrą telefonu 112.

Nors IT nutarime kai kurios aplinkybės šiek tiek skiriasi nuo tų, kurias ginčo šalys nurodė Lietuvos bankui, (pvz., IT nutarime minima kita, nei pareiškėja nurodė Lietuvos bankui, siuntų pristatymo tarnyba, IT nutarime minima iš Sąskaitos nuskaičiuota suma eurais yra beveik 23 Eur didesnė, nei banko nurodyta Ginčijamos mokėjimo sumos vertė eurais), iš kitų sutampančių duomenų matyti, kad tai yra tas pats sukčiavimo atvejis. Ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs būtent su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių taip pat nėra.

To, kad pati atskleidė tretiesiems asmenims prisijungimo prie IB paskyros duomenis ir atliko tvirtinimo mobiliojo parašu veiksmus, pareiškėja nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui neneigė. Remiantis 2025 m. balandžio 13 d. pareiškėjos ir banko telefoninio pokalbio metu pareiškėjos bankui teiktais paaiškinimais, pareiškėja suklastotoje interneto svetainėje Kortelės duomenų nevedė ir jų tiesiogiai tariamam pirkėjui neperdavė.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai suklastotoje interneto svetainėje atskleidus prisijungimo prie IB paskyros duomenis, tretieji asmenys, panaudodami šiuos duomenis, pareiškėjos vardu iš jiems priklausančio įrenginio 2025 m. balandžio 13 d. 15 val. 19 min. 11 sek. prisijungė prie IB paskyros, per ją pasisavino Kortelės duomenis ir panaudojo juos Ginčijamam mokėjimui inicijuoti.

Svarbu pažymėti, kad vien prisijungimo prie IB paskyros duomenų žinojimas savaime nesudarė galimybės tretiesiems asmenims prisijungti prie IB paskyros ir (arba) atlikti kitus pirmiau nurodytus veiksmus, nes šiems veiksmams atlikti buvo būtinas jų patvirtinimas pareiškėjos turima atpažinties priemone (nagrinėjamu atveju – mobiliojo parašu).

Bankas pateikė įrodymus, kad trečiųjų asmenų prisijungimas prie IB paskyros buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliojo parašo PIN1 kodu, IB paskyroje inicijuotas susipažinimas su Kortelės duomenimis – mobiliojo parašo PIN2 kodu, o Kortelės duomenų pagrindu inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – mobiliojo parašo PIN1 kodu.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pranešimuose, kuriais pareiškėjos buvo prašoma atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo PIN kodais veiksmus, buvo nurodyta, kokius konkrečius veiksmus jos prašoma patvirtinti. 2025 m. balandžio 13 d. 15 val. 18 min. 59 sek. pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti inicijuotą prisijungimą prie IB paskyros mobiliojo parašo PIN1 kodu, buvo parodytas tekstas „*Prisijungti prie SEB interneto banko*“, 15 val. 21 min. 16 sek. pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti IB paskyroje inicijuotą Kortelės duomenų peržiūrėjimą mobiliojo parašo PIN2 kodu – tekstas „*Tikrinte korteles **** 1427 duomenis*“, o 15 val. 24 min. 26 sek. pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti inicijuotą Ginčijamą mokėjimą mobiliojo parašo PIN1 kodu – tekstas „*Pirkiny's kortele 999.00 USD Wert*“.

Visų trijų pranešimų atvejais pareiškėjai buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“ inicijuotą veiksmą, tačiau pareiškėja pasirinko patvirtinti šiuos veiksmus ir savo telefone suvedė atitinkamus mobiliojo parašo PIN kodus: pirmuoju atveju – PIN1 kodą, taip sudarydama galimybę tretiesiems asmenims jos vardu prisijungti prie IB paskyros, antruoju – PIN2 kodą, taip sudarydama galimybę tretiesiems asmenims jos vardu susipažinti su Kortelės duomenimis ir panaudoti juos Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, o trečiuoju – PIN1 kodą, taip patvirtindama trečiųjų asmenų inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Pareiškėjos Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai, kodėl aptariamam atveju ji naudojo ir (ar) suvedė prisijungimo prie IB paskyros duomenis, buvo neišsamūs ir nenuoseklūs. Pareiškėja bendrais bruožais nurodė, kad šiuos veiksmus atliko, nes neva turėjo užsiregistruoti siuntų tarnyboje, susikurti paskyrą šioje tarnyboje ir (arba) patvirtinti šioje tarnyboje jau sukurtą

paskyrą. Prisijungimo prie IB paskyros aplinkybės ir (ar) priežastys IT nutarime taip pat nėra detaliau paaiškintos.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad, pagal jos ir tariamo pirkėjo susitarimą, siuntos paėmimo ir pristatymo paslaugą užsakė ir šios paslaugos išlaidas siuntų tarnybai neva apmokėjo tariamas pirkėjas, o pareiškėjai pačiai jokių atsiskaitymų su siuntų tarnyba atlikti nereikėjo, Lietuvos banko nuomone, pareiškėjai, kaip siuntos siuntėjai ir lėšų gavėjai, turėjo kilti pagrįstų abejonių dėl tariamo pirkėjo duotų tolesnių instrukcijų – ypač dėl būtinybės kurti ar turėti paskyrą siuntų tarnyboje ir (ar) patvirtinti ne pačios susikurtą paskyrą šioje tarnyboje, jungtis prie IB paskyros ir (ar) atlikti papildomus tvirtinimo veiksmus, kurie nėra įprastai susiję nei su siuntos siuntimu ar gavimu, nei su lėšų gavimu.

Kaip nurodyta pirmiau, bendraudama su tariamu pirkėju, pareiškėja sutiko parduoti jam daiktą ir siekė gauti iš jo lėšų (55 Eur), o ne pati iš Sąskaitos pervesti lėšas ir (ar) atlikti koki nors atsiskaitymą Korteile.

Pažymėtina, kad, norint gauti lėšas į mokėjimo sąskaitą, pakanka lėšų siuntėjui nurodyti savo mokėjimo sąskaitos į, į kurią jos turi būti pervestos, numer. Tokiais atvejais lėšų gavėjui nebūtina pačiam jungtis prie interneto banko, perduoti lėšų siuntėjui savo mokėjimo kortelės duomenų, atpažinties priemone tvirtinti lėšų gavimo į savo mokėjimo sąskaitą ar atlikti kitų papildomų veiksmų.

Aplinkybių, kad pareiškėja būtų buvusi susitarusi su tariamu pirkėju dėl atsiskaitymo grynaisiais pinigais siuntos paėmimo iš jos metu, nei pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką, nei IT nutarime nenurodyta. Tačiau, net ir darant prielaidą, kad toks susitarimas būtų buvęs, jis, objektyviai vertinant, pareiškėjai turėjo dar labiau kelti pagrįstų abejonių dėl poreikio naudoti prisijungimo prie IB paskyros duomenis ir (ar) jungtis prie IB paskyros.

Duomenų, kad pareiškėja būtų kaip nors kvestionavusi tariamo pirkėjo jai pateiktą informaciją ir (ar) tolesnius jo nurodymus, bandžiusi kritiškai įvertinti ir (ar) išsiaiškinti, ar panašiose situacijose būtina atlikti tariamo pirkėjo prašomus veiksmus (pvz., patikrinusi aktualią informaciją siuntų tarnybos oficialioje svetainėje ar pan.), neturima. Iš bylos duomenų matyti, kad nuo momento, kai pareiškėja per „Facebook“ platformą gavo pirmąją tariamo pirkėjo žinutę (apie 14 val. 48 min.), iki faktinio trečiųjų asmenų prisijungimo prie IB paskyros (15 val. 19 min.), kurį pareiškėja prieš tai patvirtino mobiliojo parašo PIN1 kodu, praėjo apie 31 min.

Aplinkybė, kad pareiškėja, nepagrįstai vadovaudamasi jai nepažįstamo asmens, t. y. tariamo pirkėjo, instrukcijomis ir (ar) jo atsiųstomis nuorodomis, atliko tvirtinimo mobiliuoju parašu veiksmus, tinkamai nesusipažinusi su pranešimu, kuriais jos buvo prašoma atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo PIN kodais veiksmus, turiniu, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja ne tik elgėsi itin neatsargiai, bet ir nesilaikė Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo ir atpažinties priemonių naudojimu, taip pat laiku neinformavo banko apie IB paskyrą, Sąskaitą, įskaitant joje laikomas lėšas, bei Korteilei (jos duomenimis) kilusias rizikas. Vertinant byloje turimų duomenų visumą, matyti, kad vėliausiai nuo antrojo į telefoną gauto pranešimo, kuriuo jos buvo prašoma mobiliojo parašo PIN2 kodu patvirtinti susipažinimą su Kortelės duomenimis, pareiškėja galėjo (turėjo) realią galimybę pastebėti tariamo pirkėjo jai pateiktos informacijos ir faktinės tuo metu susiklosčiusios situacijos neatitikimus, ypač atsižvelgiant į tai, kad Kortelės ir (ar) jos duomenų, kaip buvo nurodžiusi bankui, pareiškėja tuo metu nenaudojo.

Atkreiptinas dėmesys, kad į daiktų pardavėjus nukreiptos sukčiavimo atakos, kurios pasireiškia tuo, kad pirkėjais apsimetę sukčiai išvilioja iš daiktų pardavėjų mokėjimo kortelių, prisijungimo prie interneto banko ir (ar) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, nėra nauja. Apie tokias sukčiavimo atakas jau daug metų nuolat skelbiama žiniasklaidoje.¹⁰

Apie tokio pobūdžio sukčiavimo atakas, sukčių veikimo schemas ir principus įspėja ir IT nutarime paminėta siuntų bendrovė „DPD“, kartu įspėdama, kad nerenka lėšų už privačių asmenų parduodamas prekes.¹¹

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad iki atliekant Ginčijamą mokėjimą bankas taip pat ne kartą buvo asmeniškai siuntęs pareiškėjai įspėjamojo pobūdžio pranešimus apie galimas sukčiavimo rizikas.¹²

¹⁰ Pavyzdžiui, [Sukčiai jau apsimeta pirkėjais skelbimų portaluose: vilnietis vos neprarado 5,5 tūkst. Eur - LRT](#); [Sukčiai pardavėjui atsiuntė tariamą nuorodą kurjeriui atsakyti ir pasisavino 400 eurų; Didiesiems metų išpardavimams įpusėjus būkite budrūs: populiariausia sukčių schema – įvelti kurjerius ir siuntų tarnybas | Verslas | 15min.lt](#); [Prisidengdami „Omniya LT“ vardu sukčiai siunčia gyventojams netikras nuorodas](#) ir kt.

¹¹ Pavyzdžiui, [Siuntų pristatymas, kurjeriai ir siuntos į paštomatus - DPD Lietuva](#).

¹² Pavyzdžiui, 2024 m. balandžio 16 d., 2024 m. gegužės 17 d., 2024 m. birželio 21 d., 2024 m. rugpjūčio 14 d., 2024 m. spalio 8 d.,

Remiantis bylos duomenimis, į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja kreipėsi ne tik po to, kai pati savo mobiliuoju parašu patvirtino šį mokėjimą, bet ir praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse¹³ nurodytus terminus, per kuriuos ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Objektyvaus pagrindo teigti, kad pareiškėjos kreipimosi į banką metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymą, byloje neturima.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu Ginčijamo mokėjimo įvykdymą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad, jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai matomos ir (ar) teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau, t. y. iki atliekant Ginčijamą mokėjimą, 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, pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) 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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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

2024 m. lapkričio 19 d., 2025 m. vasario 14 d.

¹³ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu 1 dalyje nustatytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą, t. y. kad mokėjimo operacijos lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijavimo atveju, mokėjimo nurodymas negali būtų atšauktas po to, kai lėšų gavėjui duotas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją.

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.