



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-05-12 Nr. 429-153  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. liepos 18 d. pareiškėjas pridėjo Kortelę prie mobiliųjų mokėjimų sistemoje *Apple Pay* susikurtos ir jo telefone aktyvuotos asmeninės paskyros (toliau – Apple Pay paskyra).

2025 m. rugsėjo 27 d. 2 val. 34 min. 7 sek. – 2 val. 35 min. 28 sek.<sup>1</sup> Kortele per Apple Pay paskyrą dviem Madride (Ispanijoje) veikiančioms prekybininkėms (toliau – Gavėjos) buvo atlikti trys bendros 1 230 Eur vertės mokėjimai<sup>2</sup> (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2025 m. rugsėjo 28 d. 21 val. 13 min., t. y. praėjus daugiau kaip 1 parai ir 18 valandų nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne jis, bet jo telefoną pavogę tretieji asmenys.

Pareiškėjas reikalavo Ginčijamų mokėjimo sumų grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas nurodė, kad 2025 m. rugsėjo 27 d. apie 1 val. 30 min. vietos laiku Madride (Ispanijoje) jam trumpam išėjus į lauką iš baro, kuriame tuo metu lankėsi, jo telefonas buvo pavogtas ir netrukus po to telefoną pavogę asmenys per jame įdiegtą Apple Pay paskyrą be pareiškėjo žinios ir sutikimo atliko Ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas Ginčijamų mokėjimų atveju inicijuotų lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą pagal Mastercard organizacijos lėšų grąžinimo gidą<sup>3</sup> (toliau – Mastercard taisyklės) arba savo lėšomis atlygintų jam šių mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais. Bankas teigė, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas, todėl su šių mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Paaiškindamas atsisakymo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą motyvus, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai netenkino Mastercard taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų buvusi 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

<sup>1</sup> Sprendime mokėjimo operacijų ir kitų ginčui aktualių įvykių ir (ar) aplinkybių laikas nurodomi Lietuvos laiku, nebent pačiame sprendime nurodyta kitaip.

<sup>2</sup> 400 Eur, 450 Eur ir 380 Eur.

<sup>3</sup> Angl. *Mastercard Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.com/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>). Nagrinėjamo ginčo atveju aktuali 2025 m. gegužės 13 d. Mastercard taisyklių redakcija.

reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (1 230 Eur) pareiškėjui negrąžinimo.

Kaip matyti, pareiškėjas reiškė bankui du savo esme vienas kitam alternatyvius Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo reikalavimus, t. y. inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal Mastercard taisykles, kad Ginčijamų mokėjimų sumas pareiškėjui grąžintų Gavėjos, arba atlyginti šių mokėjimų sumas banko lėšomis.

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 Ginčijami mokėjimai, nepaisant to, kad jų inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjo ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaikytini autorizuotais. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais.

Nesutikdamas atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, 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. Atsisakydamas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal Mastercard taisykles, bankas teigė, kad Ginčijamų mokėjimų atveju ši procedūra yra negalima.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų bankui reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata; 2) pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atveju inicijuoti Mastercard taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą.*

### *1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo*

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).

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 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<sup>4</sup>.

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 plačiau neanalizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojantis mokėjimo priemonėmis, kurios buvo panaudotos Ginčijamiems mokėjimams atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šiomis priemonėmis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų 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<sup>5</sup>. 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<sup>6</sup>. 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 tokių elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui<sup>7</sup>.

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<sup>8</sup>, 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 – pareiškėjui) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir šalių 2022 m. gegužės 5 d. sudarytos Kortelės sutarties bei banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų<sup>9</sup> (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

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

Ginčo byloje nustatyta, kad: 1) Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Kortele per pareiškėjo Apple Pay paskyrą, prie kurios buvo prisijungta iš pareiškėjui priklausančio telefono; 2) Kortelę prie Apple Pay paskyros prieš daugiau kaip 14 mėnesių iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo pridėjo ir

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

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

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

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

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

<sup>9</sup> [https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu\\_paslaugu\\_teikimo\\_salygos\\_2025-06-28\\_2025-10-31.pdf](https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2025-06-28_2025-10-31.pdf).

vėliau šia paskyra įprastai naudojosi tik pats pareiškėjas; 3) Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Madride (Ispanijoje), kuriame tuo metu lankėsi pareiškėjas, Gavėjų fizinės veiklos vietose, fiziškai pridėdamas pareiškėjo telefoną prie Gavėjų mokėjimo kortelių terminalų; 4) Ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus maždaug 46 minutėms nuo per Apple Pay paskyrą Kortele atliktos paskutinės mokėjimo operacijos, kurią pareiškėjas neneigia atlikęs pats.

Kaip pirmiau nurodyta, pareiškėjas neneigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per jo Apple Pay paskyrą ir iš jo telefono, tačiau teigė, kad šiuos mokėjimus atliko ne jis, o jo telefoną pavogę tretieji asmenys.

Pareiškėjas pateikė duomenis, kad dėl telefono vagystės ir atliktų Ginčijamų mokėjimų 2025 m. rugsėjo 30 d., t. y. praėjus daugiau kaip 3 paroms nuo telefono vagystės ir Ginčijamų mokėjimų atlikimo, kreipėsi į Madrido (Ispanijos) policijos įstaigą.

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad jo telefonas buvo pavogtas, bankas neginčijo.

Bankui, policijos įstaigai ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas nurodė, kad jo telefonas Madrido (Ispanijos) laiku buvo pavogtas apie 1 val. 30 min., t. y. apie 2 val. 30 min. Lietuvos laiku.

Komentuodamas telefono vagystės aplinkybes, pareiškėjas nurodė, kad būdamas bare trumpam išėjo į lauką, laikė telefoną rankoje, kai prie jo priėjo nepažįstamas asmuo ir paprašė paskolinti žiebtuvėlį. Pareiškėjas telefoną įsidėjo į kišenę, padavė žiebtuvėlį, o jį grąžinus pastebėjo, kad telefono kišenėje nebėra. Pareiškėjas teigė bandęs sulaikyti šį asmenį, bet šis pabėgo.

Svarbu pažymėti, kad vien pareiškėjo telefono turėjimas savaime nesuteikė galimybės šį telefoną pavogusiems tretiesiems asmenims prisijungti prie jame įdiegtos pareiškėjo Apple Pay paskyros ir per ją atlikti Ginčijamus mokėjimus. Šiems veiksams atlikti buvo būtina panaudoti pareiškėjo susikurtą PIN kodą, kuris turėjo būti žinomas tik jam pačiam, arba pareiškėjo biometrinius duomenis.

Pareiškėjas nurodė, kad iki telefono vagystės telefone vienu metu naudojo tiek veido atpažinimo funkciją, tiek ir PIN kodą, sudarytą iš 6 skirtingų skaitmenų. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad iki telefono vagystės atliko per Apple Pay paskyrą mokėjimo operaciją bare, prie kurio jo telefonas vėliau buvo pavogtas, ir panaudojo PIN kodą, nes dėl prasto apšvietimo veido atpažinimo funkcija nesuveikė. Pareiškėjo teigimu, būtent šios mokėjimo operacijos atlikimo metu jo telefoną pavogę asmenys galėjo pamatyti šį PIN kodą ir vėliau, t. y. po telefono vagystės, panaudoti Ginčijamiems mokėjimams per Apple Pay paskyrą patvirtinti.

Biometrinių duomenų naudojimas pagal savo prigimtį įprastai reikalauja tiesioginio asmens dalyvavimo ir sąveikos su įrenginiu. Pareiškėjo nurodyta aplinkybė, kad Ginčijamus mokėjimus be tiesioginio jo paties dalyvavimo atliko ir patvirtino jo telefoną pavogę asmenys, leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjo aprašytoje situacijoje yra labiau tikėtina, jog Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti PIN kodu.

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<sup>10</sup>.

Nagrinėjamu atveju bankas neneigė, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti patvirtinti PIN kodu. Kitų duomenų, kurie paneigtų, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti PIN kodu, o ne pareiškėjo biometriniais duomenimis, byloje taip pat nepateikta. Ši prielaida atitinka ir paties pareiškėjo paaiškinimus, kad Ginčijami mokėjimai patvirtinti, jam nebeturint prieigos prie telefono. Atsižvelgiant į tai, toliau šiame sprendime bus laikoma, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti PIN kodu.

Pažymėtina, kad viešose vietose, ypač esant didesniai žmonių srautui, vagysčių rizika objektyviai yra didesnė, todėl tokiomis aplinkybėmis būtina skirti didesnę dėmesį konfidencialių duomenų, atsiskaitymo priemonių ir kitų asmeninių daiktų apsaugai.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjas neužtikrino tinkamo savo telefono ir jame naudojamų saugumo priemonių bei duomenų apsaugos. Paties pareiškėjo nurodytos aplinkybės patvirtina, kad PIN kodas buvo įvedamas viešojoje vietoje, kitų asmenų akivaizdoje, nesilaikant elementarių atsargumo priemonių, reikalingų tokių duomenų

<sup>10</sup> 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.

konfidencialumui užtikrinti, ir sudarant galimybę tretiesiems asmenims jį sužinoti. Be to, telefonas buvo laikomas taip, kad tretieji asmenys galėjo prie jo lengvai prieiti ir jį pasisavinti. Šios aplinkybės leidžia konstatuoti, kad aprašytoje situacijoje pareiškėjas elgėsi itin neatsargiai ir netinkamai saugojo tiek patį telefoną, kurį naudojo, kaip priemonę mokėjimo operacijoms atlikti, tiek ir su šio telefono, įskaitant jame įdiegtą Apple Pay paskyrą, naudojimu susijusius personalizuotus saugumo duomenis.

Pareiškėjas taip pat nurodė, kad telefono vagystės metu su savimi turėjo nešiojamą kompiuterį ir, vos supratęs apie telefono vagystę bei radęs „Wi-Fi“ ryšį, per maždaug 20 minučių nuo telefono vagystės per šį kompiuterį užblokavo telefoną ir telefone įdiegtą Apple Pay paskyrą. Pareiškėjas pateikė iš el. pašto noreply@applepay.apple.com gauto el. laiško, informuojančio apie Apple Pay paskyros veiklos sustabdymą, kopiją. Pateiktoje kopijoje nurodytas šio el. laiško gavimo laikas – 1 val. 50 min. Kompleksiškai vertinant kitus bylos duomenis, darytina išvada, kad šis el. laiškas Lietuvos laiku galėjo būti gautas 2 val. 50 min., t. y. praėjus maždaug 15 min. nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo momento.

Iš pirmiau nurodytų aplinkybių matyti, kad pareiškėjas turėjo galimybę nedelsdamas informuoti banką apie telefono vagystę bei jame įdiegtos Apple Pay paskyros ir (ar) prie šios paskyros pridėtos Kortelės neteisėto panaudojimo rizikas, tačiau, remiantis bylos duomenimis, apie šias aplinkybes banką pirmą kartą informavo tik praėjus beveik 2 paroms nuo telefono vagystės momento.

Įvertinus byloje nustatytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje, Kortelės sutarties ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių bei jų duomenų naudojimu, saugojimu ir operatyviu banko informavimu apie jų praradimą, o pareiškėjo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys, kaip teigia pareiškėjas, sugebėjo pareiškėjo vardu atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjui Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo atsiradę nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui, pagrindo teigti, kad bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, nėra.

## *2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal Mastercard taisyklės neinicijavimo*

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūra. Taigi, banko 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 bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, 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.

Bankas nurodė vertinęs galimybę Ginčijamų mokėjimų atveju inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu (angl. *Fraud*), tačiau tokios galimybės nenustatė.

Kompleksiškai vertinant Mastercard taisyklių nuostatas, reglamentuojančias sukčiavimo pagrindą, mokėjimo operacija sukčiavimo pagrindu gali būti ginčijama tik tuo atveju, kai mokėjimo kortelės turėtojas nedavė sutikimo šiai mokėjimo operacijai ir (arba) kitaip nedalyvavo jos inicijavime ar patvirtinime.

Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėjamu atveju nustatyta, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš pareiškėjui priklausančio įrenginio, naudojant jo Apple Pay paskyrą ir su ja susietą Kortelę, o šių mokėjimų patvirtinimui, kaip teigė pats pareiškėjas, buvo panaudotas jo paties susikurtas PIN kodas, be kurio Ginčijamų mokėjimų atlikimas Apple Pay paskyroje būtų buvęs neįmanomas. Taigi, Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą. Šios aplinkybės Mastercard taisyklių kontekste sudaro pagrindą pripažinti pareiškėjo dalyvavimą Ginčijamų mokėjimų inicijavime ar patvirtinime.

Įvertinus ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir šalių ginčui aktualias Mastercard taisyklių

nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Mastercard taisyklių nuostatas, nenustatyta. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Mastercard taisyklių nuostatomis, pareiškėjo pateiktais ir savo turimais duomenimis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atveju inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga tenkinti pareiškėjo reikalavimus, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimus bankui pagrįstais nėra, todėl pareiškėjo reikalavimai yra atmestini.

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) teiginį<sup>11</sup>.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

<sup>11</sup> 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.