



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-23 Nr. 429-222
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų mokėjimo kortele, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą ir todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 1 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) buvo inicijuotos 2 mokėjimo operacijos (toliau – mokėjimo operacijos), kurių bendra suma – 922,5 EUR, lėšų gavėjui *neteller.com* (toliau – lėšų gavėjas).

Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos Kortelės duomenis ir kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus 3D Secure banko programėlėje (toliau – Programėlė). Pareiškėja nurodė, kad su ja susisiekė asmuo, apsimetęs apskaitos departamento darbuotoju, kuris pranešė, kad įstaiga pareiškėjos atžvilgiu turi įsiskolinimų. Pareiškėjai buvo pranešta, kad norint gauti lėšas, reikės pateikti mokėjimo Kortelės duomenis, kad įstaiga galėtų nurašyti lėšas ir vėliau grąžinti šią sumą kartu su įsiskolinimu. Pareiškėja atliko visus nurodytus veiksmus, įskaitant ir mokėjimo operacijų patvirtinimą rankiniu būdu. Neatgavus lėšų iš trečiųjų asmenų pareiškėja suprato tapusi sukčiavimo auka. Pareiškėja patvirtino vykdžiusi nurodymus, tačiau nurodė, kad ji buvo įtikinta ir suklaidinta trečiųjų asmenų, kad lėšas atgaus, todėl prašė banko grąžinti jai ginčijamų mokėjimų lėšas.

Bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 922,5 EUR;

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog mokėjimo operacijų ji neautorizavo. Pareiškėja buvo apgauta sukčių ir vykdė jų nurodymus, nes tikėjo, kad bendrauja apskaitos departamento darbuotoju, kuris ją įtikino, kad ji atgaus lėšas. Pareiškėjos teigimu, mokėjimo operacijos buvo autentifikuotos manant, kad yra tvirtinami lėšų grąžinimai į asmeninę mokėjimo sąskaitą. Pareiškėjos nuomone, bankas tinkamai neįvertino šios situacijos ir neapsaugojo jos kaip vartotojos nuo sukčiavimo atakos, nors ji iškart supratusi apie sukčiavimą apie tai pranešė bankui.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos šalių sutarta forma ir tvarka, o pareiškėja patyrė nuostolių dėl to, kad dėl savo itin neatsargių veiksmų neišsaugojo savo mokėjimo priemonės duomenų konfidencialumo ir taip

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

suteikė tretiesiems asmenims galimybę inicijuoti, o pati ir patvirtino mokėjimo operacijas. Bankas nurodė neturintis pagrindo grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumos.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

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 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).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad mokėjimo operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti mokėjimo operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar **bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi.***

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui 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.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus 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, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje 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. Todėl tuo atveju, 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 atleidimo nuo atsakomybės sąlyga².

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. 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 mokėtojui⁴.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančiose banko Privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau - Sąlygos) nustatyta, kad „Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys“. Minėtų Sąlygų 9 punkte įtvirtinta, kad *„Mes darome viską, kas įmanoma, kad jūsų pinigai būtų saugūs. Prašome jūsų daryti tą patį ir saugoti savo saugumo duomenis bei „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, kad neturėtumėte laikyti savo saugumo duomenų šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos užmaskuoti arba apsaugoti, jei juos užsirašote arba saugote. Nesidalykite savo saugumo duomenimis su niekuo, išskyrus atviros bankininkystė teikėją arba trečiąją šalį, kuri veikia pagal reguliavimo reikalavimus. Daugiau informacijos apie atviros bankininkystės teikėjus ir trečiąsias šalis pateikiame šių sąlygų 10 skyriuje.“*⁶

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus mokėjimo Kortelės saugumo duomenis ir patvirtinimas mokėjimo operacijų, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁷.

Bankas mano, kad nuostolius dėl mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, siekdama gauti lėšas, autentifikavo mokėjimo operacijas, nors bankas jai prieš autentifikuojant šiuos mokėjimus pateikė aiškia ir nedviprasmišką informaciją, jog patvirtinus mokėjimus atitinkama lėšų suma bus pervesta lėšų gavėjui. Be to, bankas taip pat pateikė informaciją, jog pareiškėjos sąskaitoje nebuvo pakankamas kiekis lėšų prieš atliekant mokėjimo operacijas, todėl prieš kiekvieną iš jų, pareiškėja papildė savo sąskaitą reikiama suma.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl mokėjimų operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonės (t.y. Kortelės) saugumo duomenis, leido inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino jos elgesį pasitikint trečiųjų asmenų jai pateikiama informacija, jiems pateikiant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis ir nepaisant jai banko pateikiamos informacijos autentifikavo mokėjimo operacijas.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

⁶ <https://www.revolut.com/en-PL/legal/terms/>.

⁷ Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti mokėjimo operacijas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad su pareiškėja sukčiai susisiekė telefonu tam, kad įtikintų pareiškėją neva atlikus mokėjimo operacijas ji lėšas ne tik atgaus, bet ir papildomai atgaus neįvardintos įstaigos įsiskolinimą. Tretieji asmenys, pasinaudoję pareiškėjos pateikta informacija, inicijavo mokėjimo operacijas, o pareiškėja jas patvirtino.

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad ji ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko pareiškėjai išduotos mokėjimo priemonės ir jos duomenų naudojimas pagal tiksline paskirtį bei duomenų saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjos, kaip mokėjimo priemonės turėtojos, pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas 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 nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėja kreipimesi į banką nurodė, jog siekė gauti lėšas, tačiau buvo įtikinta, kad prieš tai, turi patvirtinti mokėjimo operacijas, kad vėliau šių mokėjimų sumos kartu su papildomomis lėšomis bus jai grąžintos. Tai reiškia, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis, įvykdyti mokėjimo operaciją. Vis dėlto, pareiškėja pateikė savo mokėjimo Kortelės duomenis, o tretiesiems asmenims inicijavus mokėjimo operacijas, pareiškėja jas autentifikavo. Kad pareiškėja neva atgautų lėšas, jos buvo prašoma perduoti personalizuotus Kortelės duomenis, nors jie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki mokėjimo operacijų įvykdymo pareiškėja jau daugiau kaip šešis mėnesius naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjos turima naudojimosi mokėjimo priemonėmis patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad ji galėtų suprasti, kad duomenų perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks mokėjimo priemonės duomenų atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjos sąskaitos pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali lemti ne tik mokėjimo priemonės duomenų praradimą ir (ar) neteisėtą jų panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Šiuo konkrečiu atveju, vertinant pareiškėjos elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad pareiškėjai nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jos yra prašoma pateikti visus būtent pačios pareiškėjos mokėjimo priemonės duomenis (t. y. Kortelės), kuriuos ji pripažįsta atskleidusi, nors pati manė, kad atgaus tam tikras lėšas, t. y. kad lėšos bus pervedamos jai. Be to, pareiškėja patvirtino mokėjimo operacijas, nors banko jai pateikiama informacija rodė, kad patvirtinus mokėjimo operacijas bus pervedtos lėšos lėšų gavėjui.

Be to, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad, tvirtindama mokėjimo operacijas per Programėlę, pareiškėja matė, kad atliekama mokėjimo operacija ir kokia suma pervedama lėšų gavėjui (abu kartus ta pati suma – 461,25 EUR). Taigi, pareiškėja galėjo (turėjo) matyti, kad tvirtina mokėjimo operacijas. Be to, pareiškėjai neturint pakankamo kiekio lėšų savo mokėjimo sąskaitoje, prieš kiekvieną iš mokėjimo operacijų, ji savo mokėjimo sąskaitą

papildė būtent tokio dydžio suma. Bankas pareiškėjai atsiuntė pranešimus būtent dėl atliekamų mokėjimo operacijų ir jų patvirtinimo, o kitame etape aiškiai nurodė, jog mokėjimo operacijos patvirtintos.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja nėra Lietuvos pilietė, todėl Lietuvos bankas negali įvertinti, kokia viešai skelbiama informacija apie sukčiavimo atakas pareiškėjai buvo prieinama jos rezidavimo valstybėje. Įvertinus šią aplinkybę, Lietuvos banko nuomone, bankui, kaip finansų paslaugų teikėjui, tenka itin svarbus vaidmuo, informuojant savo paslaugų vartotojus apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas ir įspėjant juos būti budrius ir neprarasti savo personalizuotų saugos duomenų. Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad pareiškėjai prieš atidarant sąskaitą siuntė informacinio bei edukacinio pobūdžio pranešimus, kuriais informavo apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas, kaip nuo jų apsisaugoti, taip pat banko svetainėje teikiami patarimai, kaip pareiškėjai ir kitiems banko klientams reikėtų elgtis pastebėjus galimai neįprastą veiklą mokėjimo sąskaitoje ar praradus mokėjimo priemonę. Pirmiau nurodytos aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo kortelių ir jų duomenų naudojimu ir saugojimu, o jos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu mokėjimo operacijų įvykdymą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (ar) žinomos informacijos atžvilgiu, būtų galėjusi pastebėti ir suprasti, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to mokėjimo operacijos nebūtų įvykdytos.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl mokėjimo operacijų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas 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 (ar) teiginį⁸.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁸ 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.