



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-29 Nr. 429-229
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) ir bankas „Swedbank“, AB, (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota kaip kredito pervedimas, patvirtinant jį naudojant tapatybės atpažinimo priemonę – „Smart-ID“. 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) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. balandžio 16 d. pareiškėja atliko 2 987 Eur tarptautinį momentinį kredito pervedimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) į Nyderlanduose veikiančio mokėjimo paslaugų teikėjo tvarkomą sąskaitą, lėšų gavėju nurodant „Y.Y.“ (toliau – gavėjas).

2026 m. balandžio 16 d. pareiškėja informavo banką apie atliktą neautorizuotą mokėjimą ir prašė atšaukti kredito pervedimą. Bankas pareiškėją informavo, kad Ginčijamas mokėjimas, jau buvo išsiųstas iš banko.

2026 m. balandžio 16 d. bankas perdavė pareiškėjos prašymą atšaukti kredito pervedimą per kredito pervedimo sistemą, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui nurodant atšaukimo priežastį – *sukčiavimas*.

2026 m. balandžio 16 d. bankas gavo gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo atsisakymą tenkinti prašymą atšaukti kredito pervedimą.

2026 m. balandžio 17 d. bankas informavo pareiškėją, kad nepavyko įvykdyti prašymo atšaukti kredito pervedimą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti 2 987 Eur nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad 2026 m. balandžio 16 d. skelbimų portale „www.skelbiu.lt“ paskelbė už 80 Eur parduodanti pientraukį. Tą pačią dieną per „Viber“ programėlę su pareiškėja susisiektė asmuo, pasivadinęs „Alla“ vardu, ir pasiūlė prekės pristatymą organizuoti per DPD kurjerį. Pareiškėjai sutikus su pasiūlymu, minėtas asmuo atsiuntė DPD nuorodą, ją paspaudusi pareiškėja tikėjosi gauti lėšas už parduodamą prekę. Pareiškėja paaiškino, kad, paspaudusi nuorodą, buvusi nukreipta į „Smart-ID“ programėlę, joje suvedė PIN1 ir PIN2 kodus, o vėliau pastebėjo, kad iš jos sąskaitos buvo nurašyti 2 987 Eur. Dėl šių aplinkybių pareiškėja kreipėsi į banką ir policiją, buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas. Pareiškėja prašo banko grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą.

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.

Bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas pagal pareiškėjos vardu pateiktą mokėjimo nurodymą ir patvirtintas šalių sutarta tvarka, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Banko duomenimis, pareiškėja iš pradžių patvirtino prisijungimą prie interneto banko, o vėliau „Smart-ID“ PIN2 kodu patvirtino 2 987 Eur Ginčijamą mokėjimą gavėjui. Bankas pažymėjo, kad, prieš pareiškėjai patvirtinant Ginčijamą mokėjimą, jai buvo pateikta informacija apie mokėjimo sumą, lėšų gavėją ir tai, kad patvirtinus veiksmą lėšos bus nurašytos iš jos sąskaitos.

Bankas neginčia, kad pareiškėja galėjo būti suklaidinta trečiųjų asmenų, tačiau nurodo, kad tretieji asmenys galimybę prisijungti prie pareiškėjos interneto banko ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą įgijo dėl pačios pareiškėjos veiksmų. Banko vertinimu, pareiškėjos elgesys pasireiškė dideliu neatsargumu, nes ji nesilaikė pareigos saugoti personalizuotus saugumo duomenis ir mokėjimo priemonę naudojo ne pagal jos paskirtį. Bankas nurodė neturintis pagrindo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo 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 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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

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).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad ginčijamas mokėjimas nėra pareiškėjos autorizuotas, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčia. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamą mokėjimą. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamo mokėjimo 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 Ginčijamas mokėjimas, atliktas nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, laikytinas neautorizuotu.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšas, bankas pagrįstai rėmėsi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Įstatymas) 39 straipsnio 3 dalimi.***

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.

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 (Įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat

pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (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 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 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.

Bylos duomenimis, pareiškėja 2018 m. rugsėjo 15 d. su banku sudarė Elektroninių paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis). Sutarties 16.5–16.7 papunkčiuose nustatyta, kad pareiškėja privalo atidžiai tikrinti tapatybės patvirtinimo priemonėmis pateikiamus pranešimus, susijusius su operacijų patvirtinimu, ir įsitikinti, kad pranešimo turinys atitinka atliekamą operaciją. Nustačiusi neatitikimų arba kitu būdu suabejojusi tvirtinamos operacijos tikrumu, pareiškėja privalo susilaikyti nuo jos patvirtinimo. Be to, Sutartyje rekomenduojama neatlikti operacijų, inicijuotų paspaudus SMS žinute ar kitu būdu gautą nuorodą, prieš tai neįsitikinus tokios nuorodos patikimumu ir tuo, kad pranešimą atsiuntė bankas.

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁶.

Bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims prisijungimo prie interneto banko duomenis ir patvirtindama prisijungimą prie interneto banko, suteikė tretiesiems asmenims galimybę prisijungti prie jos interneto banko aplinkos, įskaitant banko sąskaitą, ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą. Banko teigimu, tretieji asmenys tokią galimybę įgijo ne dėl banko informacinių sistemų sutrikimų, saugumo spragų ar „Smart-ID“ priemonės nesaugumo, o dėl pačios pareiškėjos veiksmų, kuriais ji pažeidė jai tenkančias mokėjimo priemonės naudojimo sąlygas. Nors bankas neginčija, kad pareiškėja galėjo būti suklaidinta trečiųjų asmenų, banko vertinimu, ši aplinkybė nepaneigia pareiškėjos didelio neatsargumo, nes pareiškėjai buvo sudarytos galimybės įvertinti tvirtinamų veiksmų turinį ir atsisakyti juos patvirtinti.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint pokalbių programėlėje gautame

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

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 punktą.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

⁶ 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.

pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant pareiškėjos mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojant „Smart-ID“, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Ginčijamą mokėjimo įvykdymą pareiškėja pokalbių programėlėje „Viber“ gavo, kaip tuo metu buvo tikima, pirkėjo, pasivadinusio „Alla“, siųstą pranešimą dėl pareiškėjos skelbimų portale „www.skelbiu.lt“ parduodamos prekės įsigijimo ir jos pristatymo per siuntų bendrovę „DPD“. Pareiškėja paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir, manydama, kad tokiu būdu gaus lėšas už parduodamą prekę, atliko prašomus veiksmus, tačiau šie veiksmai, kaip paaiškėjo vėliau, sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjos interneto banko sąskaitos ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Kaip pirmiau minėta, Įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. To paties straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog pareiškėja ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jai banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Nors nepažįstamo asmens, prisistačiusio potencialiu pirkėju, per pokalbių programėlę atsiųstas pranešimas pareiškėjai galėjo sudaryti pirminį įspūdį, kad jis ketina įsigyti pareiškėjos parduodamą prekę, pareiškėja, prieš pateikdama personalizuotus saugumo duomenis suklustotoje interneto svetainėje, neįsitikino nei pranešime nurodytos informacijos, nei siuntėjo, nei jai atsiųstos nuorodos patikimumu. Tokie pareiškėjos veiksmai sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjos interneto banko aplinkos ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą. Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo prisijungimo prie interneto banko paskyros bei banko sąskaitos duomenų ir neprašo suvesti „Smart-ID“ kodų.

Panašaus pobūdžio sukčiavimo schemos nėra naujos, o informacija apie jas viešojoje erdvėje skelbiama periodiškai. Vartotojai nuolat įspėjami būti budrūs, nespausti iš nepažįstamų asmenų gautų aktyvių nuorodų ir neatskleisti personalizuotų saugumo duomenų interneto svetainėse, kurių patikimumu nėra įsitikinę. Be to, bankas pareiškėją apie sukčiavimo rizikas buvo įspėjęs ir individualiai – 2025 m. lapkričio 24 d. interneto banke.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, prieš pareiškėjai atliekant tvirtinimo „Smart-ID“ PIN1 kodu veiksmus, programėlės ekrane jai buvo pateiktas tvirtinamo veiksmo aprašymas – „Prisijungiate prie Swedbank interneto banko“. Prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą Ginčijamam mokėjimui patvirtinti, jai buvo sudaryta galimybė susipažinti su konkrečia su tvirtinama mokėjimo operacija susijusia informacija. „Smart-ID“ programėlės ekrane pareiškėjai buvo rodomas tekstas: „Patvirtinti veiksma. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga. 2 987 Eur pervesti Y.Y. – patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos.“ Taigi, pareiškėjai buvo pateikta informacija apie tvirtinamos mokėjimo operacijos sumą, lėšų gavėją ir tai, kad, patvirtinus veiksma, lėšos bus nurašytos iš jos sąskaitos. Ši informacija sudarė pareiškėjai galimybę suprasti, kad jos tvirtinamas veiksmas neatitinka jos siekio gauti lėšas už parduodamą prekę.

Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti

veiksmus, kuriais tvirtinamas mokėjimo operacijos įvykdymas. Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma „Smart-ID“ programėlėje patvirtinti veiksmus PIN1 ir PIN2 kodais, nors ji pati nesiekė, kad lėšos iš jos banko sąskaitos būtų pervestos, o priešingai – norėjo, kad į jos banko sąskaitą būtų įskaitytos lėšos už parduodamą prekę, nors tam, kad lėšos į banko sąskaitą būtų įskaitytos, nereikia tvirtinti mokėjimo operacijos „Smart-ID“ PIN2 kodu, nevertino kritiškai ir vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę jos vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimą.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, kurių tretiesiems asmenims buvo sudaryta galimybė pasinaudoti jos mokėjimo priemone ir jos vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimą, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, jog buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

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.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimų 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁷ 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.