



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-27 Nr. 429-253
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 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 reikalavimą.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 15 d. – 2025 m. spalio 14 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuota penkiolika mokėjimo operacijų (toliau – mokėjimo operacijos), kurių bendra vertė 38 579,73 TRY, įvairiems lėšų gavėjams. Mokėjimo operacijos atliktos fiziškai naudojant pareiškėjai banko išduotą *Visa* mokėjimo kortelę (toliau – Kortelė).

Pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad mokėjimo operacijų ji neautorizavo ir prašė grąžinti prarastas lėšas, pateikė lėšų grąžinimo prašymus pagal *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa taisyklės*)² numatytus pagrindus. Pareiškėja paaiškino, kad ginčijamus mokėjimus atliko trečiasis asmuo, su kuriuo tuo metu pareiškėją siejo artimi asmeniniai santykiai. Pareiškėja nurodė, jog sąskaitos papildymus ji atliko patyrus psichologinį trečiojo asmens spaudimą ir jokių mokėjimo operacijų neautorizavo. Pareiškėja nepaaiškino, kaip minėtas asmuo įgijo jos Kortelę ar su ja susijusius konfidencialius duomenis. Bankas, įvertinęs visus gautus duomenis, netenkino pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymų. Pareiškėja, nesutikdama su tokiu banko sprendimu, pateikė jam pretenziją ir prašė grąžinti jai mokėjimo operacijų lėšas.

Bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 38 579,73 TRY.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog mokėjimo operacijų ji neautorizavo. Anot pareiškėjos, ji buvo suklaidinta trečiojo asmens ir prieštaravo jos Kortelei atliktoms mokėjimo operacijoms, o bankas tinkamai neįvertino šios situacijos ir neapsaugojo jos, kaip vartotojos, nors ji apie tai pranešė bankui. Pareiškėjos nuomone, *Visa* taisyklės negali apriboti jos kaip vartotojos teisių, todėl nesant tinkamo (pagal teisės aktus) mokėjimo operacijų autorizavimo, jų sumą bankas turi grąžinti pareiškėjai.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos šalių sutarta forma ir tvarka, o pareiškėja patyrė nuostolių dėl to savo didelio

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.

² <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

neatsargumo. Pareiškėja perdavė savo mokėjimo priemonę (Kortelę) trečiajam asmeniui, išliko pasyvi ir nesiėmė jokių veiksmų siekiant informuoti banką apie Kortelės perdavimą, nors aktualiu laikotarpiu (tarp mokėjimo operacijų), pareiškėja aktyviai naudojos banko paslaugomis. 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 informavimą 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, bankas atsiliepime neginčija. Bankas teigia, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos Kortelę fiziškai panaudojus ir suvedus jos PIN kodo slaptažodį arba mokėjimus autorizavus 3D Secure būdu, kas rodo, kad pareiškėjos mokėjimo kortelę ir jos PIN kodu naudojosi ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmas yra būdingas didelis neatsargumas, dėl ko visi mokėjimo operacijų įvykdymo nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai. 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 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.

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 sąlyga³.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁴. 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 mokėtojui⁵.

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 praktikoje⁶, 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.“*⁷

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, perduodant savo Kortelę bei atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus Kortelės saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁸.

Bankas mano, kad nuostolius dėl mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. Kortelė buvo perduota pareiškėjos partneriui, kuris Kortele naudojosi.⁹ Pasak banko, vertinant pareiškėjos pateikto susirašinėjimo turinį, aišku, kad pareiškėja turėjo suprasti, kad sąskaitą prašoma papildyti būtent tam, kad būtų įsigyjamos tam tikros prekės ir paslaugos.

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

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis,

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁶ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

⁷ <https://www.revolut.com/en-DE/legal/terms/>.

⁸ 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.

⁹ Iš pareiškėjos pateikto susirašinėjimo, akivaizdu, kad pareiškėja buvo apgaulės būdu įtikinta perduoti Kortelę ir jos slaptažodį, o pareiškėjos partneris ne kartą prašė papildyti Kortelę, kad galėtų įsigyti prekes ir paslaugas, prašė patvirtinti, koks yra sąskaitos likutis, o pareiškėjai šiuos veiksmus atlikus, buvo inicijuojamos mokėjimo operacijos.

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.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino jos elgesį perduodant Kortelę bei jos PIN kodą trečiajam asmeniui. Be to, pagal pačios pareiškėjos pateiktą susirašinėjimą, ji apgaulės būdu buvo įtikinta perduoti Kortelę trečiajam asmeniui prašant, papildydavo savo sąskaitą ir po šių veiksmų buvo vykdomos mokėjimo operacijos, nors iš pateikto susirašinėjimo bei kitų byloje esančių duomenų nėra aišku, koku konkrečiai tikslu ji tai darė, todėl negalima vienareikšmiškai teigti, kad pareiškėja sutiko dėl konkrečių mokėjimo operacijų inicijavimo.

Vertinant, ar toks pareiškėjos elgesys gali būti laikomas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad personalizuoti saugos duomenys, įskaitant ir mokėjimo kortelę bei jos PIN kodo slaptažodį, yra skirti turėti ir naudoti tik mokėjimo priemonės savininkui, o mokėjimo priemonės savininkas turi pareigą saugoti šių duomenų konfidencialumą. Atsižvelgiant į tai, kad iš pareiškėjos buvo išviliota Kortelė ir jos slaptažodis, o pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus, bei į tai, kad pareiškėja savo Kortelę bei jos PIN kodą perdavė tretiesiems asmenims, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja turėjo ir galėjo suprasti, kad tokiais savo veiksmais ji ne tik šurkščiai pažeidžia savo pareigą saugoti jai išduotos mokėjimo priemonės ir jos duomenų konfidencialumą, bet ir tretiesiems asmenims perduodama savo Kortelę bei jos PIN kodą suteikia leidimą jos vardu iš jos banko sąskaitos vykdyti mokėjimo operacijas. Pareiškėjai turėjo būti akivaizdu, kad tokiais savo veiksmais ji suteiks leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu ne tik prisijungti prie jos banko sąskaitos ir pareiškėjos vardu inicijuoti veiksmus, tačiau ir naudotis pareiškėjos mokėjimo Kortele kaip sava.

Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę.

Svarbu pažymėti, kad banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

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 Mokėjimų 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, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, dėl ko yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą nuostolių paskirstymo tvarką.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹⁰.

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.

¹⁰ 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.

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