



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra XX (toliau – Pareiškėja) ir AB SEB bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) Pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą. Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos banko išduota „Mastercard“ mokėjimo kortele. Pareiškėja trečiojo asmens atsiųstoje nuorodoje suvedė „Smart-ID“ PIN1 kodą, dėl to tretiesiems asmenims buvo sudaryta galimybė prisijungti prie jos interneto banko. Vėliau Pareiškėja, suveddama „Smart-ID“ PIN2 kodą, patvirtino mokėjimo kortelės duomenų peržiūrą, o tretiesiems asmenims inicijavus Ginčijamus mokėjimus, juos patvirtino du kartus suveddama „Smart-ID“ PIN1 kodą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad Pareiškėjos, kaip mokėtojos, elgesys naudojantis mokėjimo priemone laikytinas labai neatsargiu. Dėl šios priežasties bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) Pareiškėjai Ginčijamų mokėjimo operacijų sumą, o Pareiškėjos reikalavimas atmestas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. birželio 30 d. Pareiškėja *Mastercard* mokėjimo kortele atliko dvi mokėjimo operacijas (toliau – Ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjui N26 TOP_UP (toliau – gavėjas), bendra operacijų suma yra 6 900 Eur.

2026 m. birželio 30 d. Pareiškėja kreipėsi į banką, nurodydama, kad tapo sukčiavimo auka, ir prašydama atšaukti Ginčijamus mokėjimus.

2026 m. liepos 2 d. bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*).

2026 m. liepos 20 d. bankas Pareiškėjai pateikė galutinį atsakymą, kad lėšos nebus grąžintos.

Pareiškėja nesutiko su banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti nuostolius, patirtus dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo – 6 900 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad 2026 m. birželio 30 d. gavo SMS žinutę, kurioje tretieji asmenys, apsimesdami policijos atstovais, informavo ją apie tariamai skirtą baudą. Kadangi Pareiškėja laukė informacijos apie baudą už padarytą kelių eismo taisyklių pažeidimą, žinutėje pateikta informacija jai nesukėlė įtarimų. Pareiškėja paspaudė žinutėje pateiktą aktyvią nuorodą ir suvedė prašomus duomenis. Pastebėjusi, kad iš banko sąskaitos buvo nurašytos lėšos, ir supratusi, kad tapo sukčių auka, Pareiškėja nedelsdama kreipėsi į banką. Pareiškėjos teigimu, banką apie neteisėtą jos mokėjimo priemonės panaudojimą ji informavo praėjus maždaug 15 minučių nuo Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo, kai Ginčijamų mokėjimų sumos dar nebuvo

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

nurašytos, o tik rezervuotos. Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negražinti Ginčijamų mokėjimų sumų. Jos vertinimu, bankas nepagrįstai neatsižvelgė į tai, kad tretieji asmenys, siekdami įgyti jos pasitikėjimą ir išgauti prašomus duomenis, pasinaudojo valstybės institucijos – policijos vardu.

Bankas nurodė, kad nesutinka su Pareiškėjos reikalavimu, nes Pareiškėjos veiksams buvo būdingas didelis neatsargumas. Bankas pažymėjo, kad Pareiškėja paspaudė SMS žinutėje pateiktą aktyvią nuorodą, suvedė savo prisijungimo duomenis, „Smart-ID“ PIN2 kodu patvirtino mokėjimo kortelės duomenų peržiūrą, o vėliau „Smart-ID“ PIN1 kodu patvirtino Ginčijamus mokėjimus, nors pati jokių pirkimų neinicijavo. Bankas taip pat nurodė, kad, prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ kodus, programėlės ekrane buvo rodoma informacija apie atliekamus pirkimus ir jų sumas, tačiau Pareiškėja į šią informaciją neatkreipė dėmesio. Bankas paaiškino ir tai, kad pagal mokėjimo kortele atliekamų operacijų vykdymo specifiką tinkamai autorizuotos mokėjimo operacijos negali būti vienašališkai atšauktos. Bankas nurodė, kad lėšų rezervavimas reiškia banko įsipareigojimą atsiskaityti su lėšų gavėju, todėl aplinkybė, kad, Pareiškėjai kreipiantis į banką Ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dar buvo rezervuotos, nesudarė bankui galimybės savo iniciatyva panaikinti lėšų rezervavimo ir sustabdyti šių operacijų vykdymo.

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).

Pareiškėja nurodė, kad „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus suvedė manydama, kad prisijungs prie sistemos, kurioje galės peržiūrėti jai skirtą baudą už kelių eismo taisyklių pažeidimą ir ją apmokėti. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad Ginčijamų mokėjimų 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 Ginčijami mokėjimai, atlikti nesant Pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti Ginčijamus mokėjimus, laikytini neautorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp Pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai: 1) atsisakė gražinti Pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą, remdamasis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, 2) neatšaukė Ginčijamų mokėjimų.

1) Dėl banko pareigos kompensuoti Ginčijamų mokėjimų sumą.

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 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 byla aktualiais aspektais.

Bylos duomenimis, Pareiškėja su banku yra sudariusi mokėjimo paslaugų teikimo sutartį. Mokėjimo operacijos patvirtinimo būdai aptarti banko Bendrosiose taisyklėse (toliau – Taisyklės). Taisyklių 2 priedo 12 skyriaus 12.3.4 papunktyje nustatyta, kad mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jeigu pateikia mokėjimo kortelės ir (ar) savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui, susieja mokėjimo kortelės ir (ar) skaitmeninės kortelės duomenis su prekybininku ar savo paskyra pas prekybininką ir tokį veiksmą patvirtina 3D būdu ar kitu bankui priimtiniu būdu. Taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims.

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 Ginčijamų mokėjimų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai Pareiškėjai⁶.

Bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų Pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. Pareiškėja paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą ir trečiųjų asmenų atliekamus veiksmus patvirtino „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodais, dėl to tretieji asmenys Pareiškėjos vardu prisijungė prie jos interneto banko paskyros,

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

peržiūrėjo mokėjimo kortelės duomenis ir inicijavo Ginčijamus mokėjimus. Banko teigimu, tretieji asmenys tokią galimybę įgijo dėl pačios Pareiškėjos veiksmų, kuriais ji pažeidė jai tenkančias mokėjimo priemonės naudojimo sąlygas.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar Pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino Pareiškėjos elgesį pasitikint trečiojo asmens atsiųstame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant pateiktą nuorodą, suvedant Pareiškėjos mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame 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, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos bankas, įvertinęs Pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Ginčijamų mokėjimų įvykdymą Pareiškėjai trečiasis asmuo atsiuntė SMS pranešimą dėl gautos baudos. Pareiškėja paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir, manydama, kad taip prisijungs prie E. paslaugų portalo bei sumokės baudą, suvedė „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus. Po šių veiksmų pareiškėja papildomai suvedė „Smart-ID“ PIN1 kodą dar du kartus. Kaip paaiškėjo vėliau, šie veiksmai sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie Pareiškėjos interneto banko, peržiūrėti Pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Kaip minėta, Mokėjimų 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, 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 jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Nors trečiojo asmens atsiųstas pranešimas Pareiškėjai galėjo sudaryti pirminį įspūdį, jog pranešimą atsiuntė policija, prieš pateikdama personalizuotus saugumo duomenis suklastotoje interneto svetainėje, Pareiškėja neįsitikino pranešime nurodytos informacijos, siuntėjo ar nuorodos patikimumu. Tai sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie Pareiškėjos interneto banko aplinkos, peržiūrėti mokėjimo kortelės duomenis ir inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Panašaus pobūdžio sukčiavimo schemas nėra naujos, o informacija apie jas viešojoje erdvėje skelbiama periodiškai. Vartotojai nuolat įspėjami būti budrūs, nespauti 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 siųsdamas įspėjamuosius pranešimus⁷ Pareiškėjos bankui nurodytu elektroniniu paštu.

Prieš tretiesiems asmenims suteikiant galimybę peržiūrėti mokėjimo kortelės duomenis bei patvirtinant Ginčijamus mokėjimus, Pareiškėjai buvo sudaryta galimybė susipažinti su konkrečia informacija apie šias operacijas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, prieš Pareiškėjai patvirtinant prisijungimą prie SEB interneto banko „Smart-ID“ PIN1 kodu, programėlės ekrane buvo pateiktas tvirtinamo veiksmo aprašymas – „Jungiatės prie SEB interneto banko“. Prieš Pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą, programėlės ekrane buvo rodomas pranešimas „Ketinate peržiūrėti kortelės **** 6519 duomenis.“ Panaudojus mokėjimo kortelės duomenis, buvo inicijuoti Ginčijami mokėjimai, juos Pareiškėja patvirtino suveddama „Smart-ID“ PIN1 kodą. Prieš patvirtinant abu Ginčijamus mokėjimus, Pareiškėjai buvo rodomi atitinkamai šie pranešimai: „Pirkinyš kortele 5000.00 EUR N26 TOP_UP“ ir „Pirkinyš kortele 1900.00 EUR N26 TOP_UP“.

⁷ Pranešimai siųsti 2024 m. lapkričio 19 d., 2025 m. vasario 14 d., birželio 13 d., rugsėjo 15 d., lapkričio 13 d. ir 2026 m. balandžio 7 d., birželio 17 d.

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, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint peržiūrėti informaciją apie tariamą baudą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint prisijungti prie interneto banko sąskaitos ir įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėja turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone. Vis dėlto Pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, nevertino kritiškai, nepaisė banko jai pateiktos informacijos, 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 Pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę Pareiškėjos vardu inicijuoti Ginčijamų mokėjimų operacijas.

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 tretiesiems asmenims buvo sudaryta galimybė pasinaudoti jos mokėjimo priemone ir jos vardu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, jog buvo įvykdytos neautorizuotos Ginčijamos mokėjimų operacijos.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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.

2. Dėl mokėjimų nurodymų neatšaukiamumo.

Vertinant galimybę atšaukti Pareiškėjos vardu pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis (tiesioginio debeto atveju mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą lėšų nurašymo dieną, pabaigos; kai mokėjimo nurodymą sutarta pradėti vykdyti konkrečią dieną, tam tikro laikotarpio pabaigoje arba mokėtojai pateikus lėšas savo mokėjimo paslaugų teikėjui, – ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos; pasibaigus šioms terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik mokėjimo paslaugų vartotojui ir atitinkamam mokėjimo paslaugų teikėjui susitarus, o Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytais atvejais – ir gavėjui sutikus).

Šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko Bendrosiose taisyklėse) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus nebuvo nustatytos, nes Pareiškėja į banką su prašymu atšaukti mokėjimų nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus ir (arba) gražinti šių mokėjimų lėšas į Pareiškėjos sąskaitą telefonu kreipėsi po to, kai sutikimas įvykdyti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duotas ir banko Bendrųjų taisyklių sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs.

Kreipimesi Pareiškėja papildomai nurodo, kad rezervuotos Ginčijamų mokėjimų lėšos iš su mokėjimo kortele susietos Pareiškėjos sąskaitos banke buvo nurašytos ir pervestos į sukčių sąskaitą nepaisant to, kad Pareiškėja prieš tai buvo skambinusi į banką, prašydama jos mokėjimo priemonės užblokuoti ir Ginčijamus mokėjimus atšaukti. Atsižvelgdamas į tai, bankas atsiliepiame paaiškino, kad, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėmis, inicijavus (priėmus vykdyti) mokėjimo operaciją kortele, lėšos su kortele susietoje sąskaitoje, siekiant užtikrinti vėlesnį lėšų nurašymą, pirmiausia yra rezervuojamos. Kai kortelės turėtojas patvirtina mokėjimo operaciją su savo prisijungimo priemone, mokėjimas jau būna įvykdytas ir rezervacijos panaikinimas – pinigų nepervedimas prekybininkui (lėšų gavėjui ar lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui) negalimas. Banko duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti 2026 m. birželio 30 d., o lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos buvo nurašytos

2026 m. liepos 1 d. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai neturėjo galimybės atšaukti lėšų rezervavimo ir Pareiškėjai grąžinti Ginčijamų mokėjimų lėšas.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁸.

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 XX 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

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.