



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL [duomenys neskelbtini] IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO

2026-08-28 Nr. 429-317

Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą ir banko sprendimo netenkinti pareiškėjos prašymo taikyti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą. Pareiškėja, siekdama gauti lėšas už interneto platformoje parduodamas prekes, trečiųjų asmenų atsiųstoje nuorodoje pateikė savo mokėjimo kortelės duomenis ir „3D Secure“ metodu patvirtino mokėjimo operaciją. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad, nors pareiškėja neturėjo valios atlikti Ginčijamo mokėjimo, jos elgesys naudojantis mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis laikytinas dideliu neatsargumu. Dėl šios priežasties bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Taip pat nustatyta, kad bankas, atmesdamas pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymą (angl. chargeback), tinkamai taikė ginčui aktualias MasterCard organizacijos Lėšų grąžinimo gido (toliau – MasterCard taisyklės) nuostatas, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimų.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. liepos 9 d. pareiškėja banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *MasterCard* (toliau – *MasterCard*) mokėjimo kortele atliko 4 516,13 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „Mercor“ (toliau – gavėjas).

2026 m. liepos 9 d. pareiškėja kreipėsi į banką su pranešimu apie įvykdytą jos atžvilgiu sukčiavimą ir pateikė lėšų grąžinimo prašymą² (toliau – Prašymas).

2026 m. liepos 9 d. bankas informavo pareiškėją, kad Prašymas yra atmestas ir Ginčijamo mokėjimo lėšos nebus grąžintos.

2026 m. liepos 10 d. pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, pateikė pretenziją.

2026 m. liepos 14 d. bankas pareiškėjai pateikė oficialių atsakymą, kuriame paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką ir pakartotinai nurodė, kad pareiškėjos prašymas nebus tenkinamas.

Pareiškėja su banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti patirtus nuostolius – 4 516,13 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad 2026 m. liepos 9 d. platformoje *Kleinanzeigen.de* paskelbė parduodanti daiktą. Pirkėju prisistatęs asmuo atsiuntė apgaulingą pranešimą, imituojantį oficialų sistemos pranešimą apie atliktą mokėjimą, jame buvo nurodyta patvirtinti kortelės duomenis, kad būtų gautos lėšos. Pareiškėja paspaudė pateiktą nuorodą, suvedė kortelės duomenis ir patvirtino gautą *3D Secure* pranešimą mobiliojoje programėlėje, tikėdama, kad tai yra lėšų gavimo

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.

² Angl. *chargeback*.

patvirtinimas. Pareiškėja pabrėžia, kad jos sutikimas atlikti Ginčijamą mokėjimą buvo išgautas apgaule, todėl operacija turėtų būti laikoma neautorizuota, o lėšos – gražintos.

Bankas su pareiškėjos reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad Ginčijamas mokėjimas, naudojant 3D Secure metodą, buvo sėkmingai autorizuotas pačios pareiškėjos iš pareiškėjos mobiliojo įrenginio. Bankas informavo, kad prieš pagrindinį mokėjimą buvo atliktas bandomasis 0,68 EUR mokėjimas tam pačiam gavėjui „Mercor“, jį pareiškėja taip pat patvirtino „3D Secure“ metodu. Banko manymu, pareiškėja elgėsi neapdairiai ir nerūpestingai, nes atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis nepažįstamiems asmenims ir patvirtino Ginčijamo mokėjimo operaciją. Be to, pagal MasterCard taisykles, lėšų gražinimo procedūra negali būti inicijuojama, kai mokėtojas pats dalyvauja operacijoje ir ją autorizuoja, o paties banko veikloje nėra jokių neteisėtų veiksmų ar paslaugų sutrikimų.

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 pagrindą, 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 pagrindą 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).

Pareiškėja nurodė, kad kortelės duomenis ir mokėjimo operaciją patvirtino manydama, kad tvirtina ne lėšų pervedimą iš savo sąskaitos, o lėšų į savo banko sąskaitą gavimą už parduodamą prekę. 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 šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar **nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą: 1) gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą; 2) pradėti lėšų gražinimo procedūrą.***

1) Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą

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.

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.

Bylos duomenimis, pareiškėja su banku yra sudariusi mokėjimo paslaugų teikimo sutartį. Mokėjimo operacijos patvirtinimo būdai aptarti banko Privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – sąlygos). Sąlygų 14 punkte nustatyta, kad „<...> mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. <...> Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: <...> pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą. <...>.“ Sąlygų 9 punkte nurodyta: „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 bankininkystės teikėją arba trečiąją šalį, kuri veikia pagal reguliavimo reikalavimus. Daugiau informacijos apie atviros bankininkystės teikėjus ir trečiąsias šalis pateikiame šių sąlygų 10 skyriuje.“

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁷.

Bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą internetinę nuorodą, neįsitikinusi jos patikimumu suvedė kortelės duomenis ir patvirtino Ginčijamo mokėjimo operaciją 3D Secure metodu.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint trečiojo asmens atsiųstame pranešime

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 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.

nurodyta informacija ir spaudžiant pateiktą nuorodą, suvedant pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis suklastotame banko interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus *3D Secure* metodu, 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 kreipimėsi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Ginčijamą mokėjimą įvykdymą su pareiškėja susisiekė tariamas pirkėjas dėl pareiškėjos parduodamos prekės įsigijimo. Pareiškėja paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir, manydama, kad gaus lėšas į savo banko sąskaitą už parduodamą prekę, atliko prašomus veiksmus, tačiau šie veiksmai, kaip paaiškėjo vėliau, sudarė galimybę tretiesiems asmenims inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

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 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, atsiųstas pranešimas pareiškėjai galėjo sudaryti pirminį įspūdį, kad jis ketina įsigyti pareiškėjos parduodamą prekę, pareiškėja, prieš pateikdama mokėjimo kortelės duomenis ir atlikdama jai nurodytus veiksmus, neįsitikino nei pranešime pateiktos informacijos, nei siuntėjo, nei jai atsiųstos nuorodos patikimumu. Bankas nurodė, kad, prieš pareiškėjai patvirtinant Ginčijamą mokėjimą *3D Secure* metodu, jai buvo parodyta informacija apie tvirtinamą mokėjimo operaciją – nurodyta mokėjimo suma ir lėšų gavėjas⁸. Taigi, pareiškėja turėjo galimybę susipažinti su informacija, iš kurios buvo galima suprasti, kad jos tvirtinamas veiksmas yra susijęs ne su lėšų gavimu už parduodamą prekę, o su konkrečios mokėjimo operacijos atlikimu. Nepaisydama jai parodytos informacijos, pareiškėja Ginčijamą mokėjimą patvirtino.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad, siekiant gauti pinigines lėšas į banko sąskaitą, nėra būtina pateikti mokėjimo kortelės duomenų ar *3D Secure* metodu patvirtinti mokėjimo operacijos. Be kita ko, iš bylos duomenų matyti, kad dar prieš patvirtindama Ginčijamą mokėjimą pareiškėja tam pačiam gavėjui atliko 0,68 Eur mokėjimo operaciją⁹, ją taip pat patvirtino *3D Secure* metodu. Taigi, dar prieš patvirtindama Ginčijamą mokėjimą pareiškėja turėjo papildomą galimybę pastebėti, kad jos atliekami veiksmai yra susiję ne su lėšų gavimu, o su mokėjimo operacijų inicijavimu, ir kritiškai įvertinti trečiojo asmens jai pateiktus nurodymus.

Panašaus pobūdžio sukčiavimo schemos 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.

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 patvirtinti mokėjimo operaciją, 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

⁸ Bankas taip pat nurodė nenustatęs jokių techninių sutrikimų, dėl kurių ši informacija tvirtinant Ginčijamą mokėjimą pareiškėjai galėjo būti nematoma.

⁹ Mokėjimas atšauktas ir grąžintas paties gavėjo.

prekę, nors tam, kad lėšos į banko sąskaitą būtų įskaitytos, nereikia tvirtinti mokėjimo operacijos, 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 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 Ginčijamą mokėjimą, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, jog buvo įvykdyta neautorizuota Ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

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.

2) Dėl atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, ir kelią klausimą, ar banko sprendimas atsisakyti inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą yra pagrįstas.

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 pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal *MasterCard* taisyklės vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis *MasterCard* taisyklių nuostatų.

MasterCard taisyklių 35–37 psl. ir 90–94 psl. nurodyta, kad operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, rodo, kad Ginčijamas mokėjimas kortele buvo sėkmingai atliktas ir autentifikuotas pačios pareiškėjos, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokį prašymą, nes Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai patvirtintas pačios pareiškėjos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisyklės ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymo, pateikto vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl Ginčijamo mokėjimo 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) teiginį¹⁰.

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.

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 **[duomenys neskelbtini]** 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