



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-09-07 Nr. 429-341
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir bankas *Luminor Bank AS*, veikiantis per Lietuvoje įsteigtą skyrių (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsakymo grąžinti (atlyginti) pareiškėjai mokėjimo, kurį, pareiškėjos teigimu, sukčiavimo būdu inicijavo tretieji asmenys ir kurio ji teigė neautorizavusi, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad mokėjimas buvo atliktas dėl pareiškėjos didelio neatsargumo, todėl dėl šio mokėjimo patirti nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Kitų pagrindų, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti (atlyginti) pareiškėjai šio mokėjimo sumą, taip pat nenustatyta.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2026 m. balandžio 26 d. Kortele lėšų gavėjui *PaybisPL_Simplex>s@simplex.co PL* (toliau – Gavėjas) buvo inicijuotas 490 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kurį pareiškėja patvirtino savo mobiliojo parašo PIN1 kodu.

2026 m. balandžio 26 d., praėjus maždaug valandai nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo ir patvirtinimo mobiliuoju parašu, pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji.

Bankui atsakius grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų (atlygintų) jai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigė nukentėjusi nuo sukčių. Remiantis byloje turimais pareiškėjos paaiškinimais, pareiškėja: 1) siekdama parduoti daiktą skelbimų portale *www.skelbiu.lt*, bendravo su pirkėju prisistačiusiu asmeniu, kuris nurodė, kad atsiskaitymas už parduodamą daiktą bus vykdomas per siuntų pristatymo bendrovę, ir atsiuntė jai nuorodą į, kaip vėliau paaiškėjo, suklastotą interneto svetainę; 2) manydama, kad atlieka veiksmus, reikalingus lėšoms už parduodamą daiktą gauti, suklastotoje interneto svetainėje suvedė Kortelės duomenis ir atliko prašomą patvirtinimo veiksmą, suveddama mobiliojo parašo PIN1 kodą.

Pareiškėjos įsitikinimu, jos atlikti veiksmai nesudaro pagrindo Ginčijamą mokėjimą laikyti autorizuotu, nes ji veikė būdama suklaidinta sukčių, manydama, kad atlieka veiksmus lėšoms gauti, ir nesuprato, kad jie susiję su mokėjimo operacijos trečiajam asmeniui atlikimu. Pareiškėjos teigimu, jos veiksmuose taip pat nebuvo tyčios ar didelio neatsargumo. Pareiškėja nurodė apie

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.

sukčiavimą bankui pranešusi maždaug per 1 valandą nuo įvykio. Pareiškėjos įsitikinimu, bankas turėjo sustabdyti Ginčijamo mokėjimo vykdymą, nes jis buvo jai neįprastas ir nebūdingas, o tai, kad jis buvo atliekamas kriptovaliutų paslaugų teikėjui, pareiškėjos nuomone, papildomai rodė jo rizikingumą, ypač po to, kai bankas buvo informuotas apie sukčiavimo įvykį, o Ginčijamo mokėjimo lėšos tuo metu jos Sąskaitoje buvo tik rezervuotos. Atsižvelgdama į šių aplinkybių visumą, pareiškėja laikėsi pozicijos, kad bankas turi atlyginti dėl Ginčijamo mokėjimo jos patirtus nuostolius.

Bankas su pareiškėjos jam keliamu reikalavimu nesutiko. Bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, kuriuos pati pareiškėja neneigė atskleidusi tretiesiems asmenims, ir papildomai patvirtintas pareiškėjos mobiliuoju parašu, suvedus PIN1 kodą, t. y. šalių iš anksto sutarta mokėjimo operacijų inicijavimo ir patvirtinimo (autorizavimo) tvarka. Banko teigimu, atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas pirmiau nurodyta tvarka, gavęs mokėjimo nurodymą bankas neturėjo pagrindo laikyti Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu ir jo nevykdyti. Bankas taip pat teigė, kad vėliau, t. y. net ir po to, kai pareiškėja informavo jį apie tai, kad Ginčijamas mokėjimas atliktas sukčiavimo būdu, nebegalėjo sustabdyti šio mokėjimo vykdymo. Bankas papildomai pažymėjo, kad Ginčijamo mokėjimo atveju taip pat negalėjo inicijuoti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūros pagal *Visa* organizacijos taisykles, nes pareiškėja, nors ir nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas atliktas sukčiavimo būdu, pati dalyvavo atliekant Ginčijamą mokėjimą ir pati patvirtino šį mokėjimą, o tai pagal *Visa* organizacijos taisykles neleidžia ginčyti mokėjimo operacijos, šiuo atveju – Ginčijamo mokėjimo, pirmiau nurodytu pagrindu.

Nepaisydamas pirmiau nurodytų aplinkybių, bankas iš esmės neginčijo pareiškėjos nurodytų aplinkybių ir neatmetė galimybes, kad pareiškėja galėjo nukentėti nuo sukčių ir, kaip pati teigė, neturėdama tikslo atlikti Ginčijamą mokėjimą, dėl sukčių suklaidinimo galėjo atskleisti Kortelės duomenis bei atlikti Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo veiksmą mobiliuoju parašu. Banko vertinimu, pareiškėja, siekdama ne pati atlikti mokėjimą kitiems asmenims, o gauti iš kitų asmenų lėšas, suklastotoje interneto svetainėje atskleisdama Kortelės duomenis ir atlikdama Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo veiksmą mobiliuoju parašu, nesilaikė jai nustatytų pareigų, susijusių su Kortelės naudojimu pagal paskirtį ir jos duomenų saugojimu. Tokie pareiškėjos veiksmai, banko vertinimu, patvirtina, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimą ir įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytų aplinkybių visumą, bankas laikėsi pozicijos, kad neturi pareigos atlyginti dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjos patirtų nuostolių.

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.

Teisinis vertinimas

Ginčas kilo iš šalis siejančių sutartinių mokėjimo paslaugų teikimo santykių. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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 ją vykdyti. Sutikimas gali būti duodamas ir per lėšų gavėją. Jei sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Šalių nurodytos Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybės ir su jomis susijusių įvykių seka leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju tretieji asmenys apgaulės būdu išviliojo iš

pareiškėjos Kortelės duomenis ir juos pareiškėjos vardu, tačiau be jos žinios ir valios, panaudojo Ginčijamam mokėjimui inicijuoti. Pareiškėja, nors ir atliko Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo veiksmus, juos atliko dėl suklaidinimo, t. y. manydama, kad to reikia lėšoms gauti, ir nesuprasdama, kad tvirtina Ginčijamą mokėjimą.

Nors Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjos ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei argumentus, darytina išvada, kad pareiškėja neturėjo tikslo ir valios atlikti Ginčijamą mokėjimą, todėl jis nelaikytinas jos autorizuotu. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, Ginčijamą mokėjimą laikant neautorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas, atsisakydamas gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta mokėtojo atsakomybės dėl didelio neatsargumo sąlygomis; 2) bankui kilo pareiga gražinti (atlyginti) Ginčijamo mokėjimo sumą dėl jo nesustabdymo ir (ar) neatšaukimo.

1. Dėl galimo pareiškėjos didelio neatsargumo

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, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Mokėjimo priemonė yra personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis). Personalizuotais saugumo duomenimis laikomi autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, dėl kurių naudojimo susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 50 dalimi).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsniu, mokėtojas ir (arba) kitas mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojęs 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, gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad 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. 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 atleidimu nuo atsakomybės sąlyga².

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti

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

pareiškėjai, kaip mokėtojai, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai plačiau neanalizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai išduotomis mokėjimo priemonėmis, kurios buvo panaudotos Ginčijamam mokėjimui inicijuoti ir (ar) atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šiomis priemonėmis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausias Teismas yra konstatavęs, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo³. Lietuvos Aukščiausias Teismas yra taip pat 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 taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁶, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip pirmiau nurodyta, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose⁷ (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jai išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį, šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas bei informavimas laiku apie šių priemonių praradimą, vagystę arba neteisėtą jų pasisavinimą ar neautorizuotą jų naudojimą yra pagrindinės pareiškėjos, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojos, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju 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 nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Pareiškėja neneigė pati atskleidusi tretiesiems asmenims Kortelės duomenis ir atlikusi Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo mobiliuoju parašu veiksmus, tačiau teigė tai padariusi būdama suklaidinta ir norėdama gauti lėšas iš pirkėju prisistačiusio asmens, o ne atlikti Ginčijamą mokėjimą. Remiantis byloje turimais duomenimis, atlikdama minėtus veiksmus pareiškėja tikėjosi gauti iš tariamo pirkėjo 220 Eur.

Bankas teigė, kad pranešime, kuriuo pareiškėjos buvo prašoma mobiliojo parašo PIN1 kodu patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, buvo nurodyta jo suma. Bankas pateikė standartinio pranešimo, rodomo banko klientams, mobiliuoju parašu tvirtinantiems banko išduotomis mokėjimo kortelėmis atliekamas mokėjimo operacijas, pavyzdį. Iš pateikto pavyzdžio Lietuvos bankas neturi objektyvios galimybės nustatyti, kokia konkreči informacija buvo rodoma pareiškėjai jos mobiliajame telefone atliekant tvirtinimo mobiliuoju parašu veiksmus.

Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje banko sistemų duomenų apie tai, kokia informacija mokėtojui buvo rodoma mokėjimo operacijos tvirtinimo metu, pateikimas yra vienas iš esminių reikalavimų vertinant atsakomybės už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą paskirstymą, tačiau minėti duomenys yra vertinami visų ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių kontekste.

Įvertinus byloje nustatytas faktines aplinkybes ir ginčui reikšmingų įvykių seką, įskaitant tai,

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 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 bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁷ <https://www.luminor.lt/sites/default/files/dokumentai/salygos/luminor-mokejimo-paslaugu-teikimo-salygos-2025-10-05.pdf>

kad: 1) Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir pranešimas, kuriuo prašyta mobiliuoju parašu patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjai buvo pateiktas po to, kai ji, kaip pati teigė, suklastotoje interneto svetainėje suvedė Kortelės duomenis; 2) pareiškėja neneigė tuo metu gavusi pranešimą, kuriuo jos buvo prašoma atlikti patvirtinimą mobiliuoju parašu, ir mobiliojo parašo PIN1 kodu patvirtinusi, kaip tuo metu manė, lėšų gavimo operaciją; 3) banko vidaus sistemų duomenyse užfiksuota, kad tuo metu pareiškėjai buvo siųstas pranešimas dėl Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo ir šis mokėjimas buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliojo parašo PIN1 kodu, Lietuvos bankas neturi objektyvaus pagrindo manyti, kad banko pareiškėjai siųstas ir pareiškėjos gautas pranešimas buvo ne tas pats pranešimas. Atitinkamai, Lietuvos banko vertinimu, labiau tikėtina, kad pareiškėjos gauto pranešimo turinys iš esmės atitiko banko pateiktą standartinio tokio pranešimo pavyzdį ir kad, kaip teigė bankas, šiame pranešime buvo rodoma būtent Ginčijamo mokėjimo suma – 490 Eur. Duomenų, kurie leistų daryti priešingą išvadą, pareiškėja nepateikė.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁸.

Net ir darant prielaidą, kad dėl trečiųjų asmenų suklaidinimo ir (ar) kitų subjektyvių priežasčių pareiškėja tuo metu nesuprato mobiliuoju parašu tvirtinanti Ginčijamą mokėjimą, atliekamą iš jos Sąskaitos, Lietuvos banko nuomone, remdamasi jai tuo metu pateikta informacija pareiškėja galėjo ir turėjo pastebėti, kad: 1) suklastotoje interneto svetainėje, kurioje pareiškėja suvedė Kortelės duomenis, buvo nurodyta, kad jai reikės suvesti mobiliojo parašo PIN2 kodą, tačiau banko gautame pranešime, kuriuo jos buvo prašoma atlikti patvirtinimą, buvo nurodyta suvesti mobiliojo parašo PIN1 kodą; 2) banko pateiktame pranešime buvo nurodyta daugiau kaip du kartus didesnė mokėjimo operacijos suma už tą, kurią pareiškėja matė suklastotoje interneto svetainėje ir tikėjosi gauti iš pirkėju prisistačiusio asmens. Pažymėtina ir tai, kad, gavusi pirmiau nurodytą banko pranešimą, pareiškėja galėjo pasirinkti prašomą patvirtinimą atlikti arba jį atmesti. Nors, kaip pati teigė, Ginčijamo mokėjimo atlikti nesiekė, pareiškėja aktyviais veiksmais pasirinko atlikti prašomą patvirtinimą ir suvedė mobiliojo parašo PIN1 kodą.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint gauti lėšas iš kito asmens į savo mokėjimo sąskaitą, pakanka lėšų siuntėjui nurodyti mokėjimo sąskaitos, į kurią lėšos turi būti pervestos, numerį. Šiuo tikslu lėšų gavėjui nereikia papildomai jungtis prie interneto banko ir (ar) mobiliosios programėlės, perduoti lėšų siuntėjui ir (ar) kitiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenų, atpažinties priemone (pvz., mobiliuoju parašu, „Smart-ID“ ar kt.) tvirtinti lėšų gavimo ir (ar) jų įskaitymo į savo mokėjimo sąskaitą ar atlikti kitų papildomų veiksmų. Sąlygose, be kita ko, taip pat nurodyta, kad banko klientui išduota mokėjimo kortelė yra skirta disponuoti su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje esančiomis lėšomis, o mokėjimo kortelės naudojimas lėšoms į mokėjimo sąskaitą gauti siejamas tik su grynųjų pinigų įnešimu jų priėmimo vietose ir automatuose.

Pareiškėjos nurodyta aplinkybė, kad ji siekė gauti lėšas iš kito asmens, o ne pati atlikti mokėjimo operaciją kitam asmeniui, liudija, kad aptartoje situacijoje pareiškėja, perduodama Kortelės duomenis tretiesiems asmenims, nuo kurių, kaip vėliau paaiškėjo, nukentėjo, ir naudodama mobilųjį parašą tariamai lėšų gavimo operacijai patvirtinti, šias priemones panaudojo ir (ar) siekė panaudoti ne pagal jų tikslinę paskirtį, taip pat nesilaikė kitų nustatytų jų naudojimo sąlygų bei pareigos saugoti Kortelės duomenis.

Iš pareiškėjos pateiktų susirašinėjimo su pirkėju prisistačiusiu asmeniu ir jos gautų tariamai siuntų pristatymo bendrovės vardu pateiktų pranešimų kopijų matyti, kad pareiškėjai buvo teikiama prieštaringa ir abejonių dėl jos patikimumo turėjusi kelti informacija. Pavyzdžiui: 1) nors buvo kalbama apie siuntų pristatymo bendrovės UAB „DPD Lietuva“ paslaugas, pirkėju prisistačiusio asmens pateikta nuoroda nukreipė į interneto svetainę www.ldhome8495.com, kurios adresas neturėjo jokios matomos sąsajos su šios siuntų pristatymo bendrovės pavadinimu ir akivaizdžiai skyrėsi nuo oficialios jos interneto svetainės adreso www.dpd.com; 2) nors siuntų pristatymo bendrovė UAB „DPD Lietuva“ teikia siuntų pristatymo paslaugas, tariamai jos vardu pateiktuose pranešimuose jai buvo priskiriamos su siuntų pristatymu nesusijusios funkcijos –

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

administruoti pareiškėjos ir pirkėjo pirkimo–pardavimo sandorį, jį anuliuoti ir net ištrinti pareiškėjos skelbimą, kuris, kaip nurodė pati pareiškėja, buvo paskelbtas su šia siuntų pristatymo bendrove nesusijusiame skelbimų portale www.skelbiu.lt.

Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų mėginusi kritiškai įvertinti ar kaip nors patikrinti pirkėju prisistačiusio asmens, kurio nepažįsta, ir tariamai siuntų pristatymo bendrovės vardu jai teiktos informacijos bei nurodymų, taip pat suklastotos interneto svetainės patikimumą, pavyzdžiui, oficialioje siuntų pristatymo bendrovės interneto svetainėje.

Į daiktų pardavėjus nukreiptos sukčiavimo atakos, kurios pasireiškia tuo, kad pirkėjais apsimetę sukčiai išvilioja iš daiktų pardavėjų mokėjimo kortelių, prisijungimo prie interneto banko ir (ar) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, nėra nauja. Apie tokias sukčiavimo atakas jau daug metų nuolat skelbiama žiniasklaidoje.⁹

Informaciją apie tokio pobūdžio sukčiavimo atakas, sukčių veikimo schemas ir principus savo interneto svetainėje skelbia ir siuntų pristatymo bendrovė UAB „DPD Lietuva“, kartu įspėdama, kad nerenka lėšų už privačių asmenų parduodamas prekes.¹⁰

Bankas nurodė, kad apie sukčių vykdomas atakas ir bandymus išvilioti lėšas taip pat nuolat informuoja savo klientus, skelbdamas informaciją savo interneto svetainėje ir siųsdamas jiems asmeninius pranešimus, įskaitant 2025 m. rugsėjo 24 d. el. paštu siųstą pranešimą „Saugokite savo duomenis“ (Ar visada atidžiai patikrinate, kur suvedate savo duomenis?).

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad, jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai matomos ir (ar) teikiamos informacijos, turimos naudojimosi Kortele ir mobiliojo parašo patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau, t. y. iki Kortelės duomenų praradimo ir šių duomenų panaudojimo Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su Kortelės ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu Ginčijamo mokėjimo įvykdymą.

2. Dėl Ginčijamo mokėjimo nesustabdymo ir (ar) neatšaukimo

Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais. Todėl toliau sprendime pareiškėjos išreikštos abejonės dėl banko veiksmų, susijusių su Ginčijamo mokėjimo nestabdymu ir (ar) neatšaukimu, teisėtumo bus vertinamos remiantis byloje turimais duomenimis.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir priėmė jį vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų Kortele inicijavimo ir pareiškėjos sutikimo vykdyti tokias operacijas davimo sąlygas ir tvarką.

Bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūras, užtikrinančias, kad be papildomo pareiškėjos patvirtinimo jos atpažinties priemone (nagrinėjamu atveju – mobiliuoju parašu) nebūtų galima atlikti Ginčijamo mokėjimo. Aplinkybė, kad pareiškėja, kaip konstatuota pirmiau, nagrinėjamu atveju elgėsi itin neatsargiai ir atliko tvirtinimo mobiliojo parašo PIN1 kodu veiksmą tinkamai nesusipažinusi su gauto pranešimo turiniu, savaime nereiškia, kad banko taikytos saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūros buvo netinkamos ar neatitiko teisės aktų

⁹ Pavyzdžiui, Sukčiai jau apsimeta pirkėjais skelbimų portaluose: vilnietis vos neprarado 5,5 tūkst. Eur - LRT; Sukčiai pardavėjui atsiuntė tariamą nuorodą kurjeriui atsakyti ir pasisavino 400 eurų; Didiesiems metų išpardavimams įpusėjus būkite budrūs: populiariausia sukčių schema – įvelti kurjerius ir siuntų tarnybas | Verslas | 15min.lt; Prisidengdami „Omniva LT“ vardu sukčiai siunčia gyventojams netikras nuorodas ir kt.

¹⁰ Pavyzdžiui, <https://www.dpd.com/lt/lt/sukciai-naudojasi-dpd-vardu/>.

reikalavimų.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad gavęs mokėjimo nurodymą bankas turėjo suprasti, jog pareiškėja susidūrė su sukčiais ir Ginčijamą mokėjimą, kurį pareiškėja pati patvirtino mobiliuoju parašu, atlieka ne ji pati, pareiškėja nepateikė.

Pareiškėjos teigimu, bankas turėjo Ginčijamo mokėjimo nevykdyti ir (ar) sustabdyti jo vykdymą, nes šis mokėjimas, pasak jos pačios, buvo jai nebūdingas ir atliekamas Gavėjui, kurį pareiškėja laikė aukštos rizikos dėl jo teikiamų su kriptoturtu susijusių paslaugų. Tačiau pareiškėjos paminėtos aplinkybės savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui, įskaitant banką, laikyti mokėjimo operaciją įtartina, atsisakyti ją vykdyti ir (ar) imtis dėl jos kitų veiksmų. Naudojantis mokėjimo paslaugomis įprasta, kad mokėtojai atlieka įvairaus pobūdžio ir dydžio mokėjimo operacijas tiek ankstesniems, tiek naujiems lėšų gavėjams, todėl konkreti pavienė mokėjimo operacija savo pobūdžiu, dydžiu ir (ar) kitomis aplinkybėmis gali skirtis nuo mokėtojo anksčiau atliktų mokėjimo operacijų. Imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas, susijusias su kriptoturto paslaugomis, nei teisės aktai, nei šalių sudarytos sutartys taip pat nenumatė.

Byloje taip pat nėra duomenų, kurie sudarytų pagrindą teigti, kad santykiuose su pareiškėja bankas būtų nesilaikęs jam taikomų reikalavimų, susijusių su mokėjimo operacijų saugumo užtikrinimu, mokėjimo operacijų stebėseną ir (ar) su jomis susijusių rizikų valdymu.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus duomenis, nėra objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti Ginčijamą mokėjimą.

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja kreipėsi praėjus maždaug valandai nuo Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo mobiliuoju parašu, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus¹¹, per kuriuos ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Taigi, pareigos atšaukti Ginčijamą mokėjimą bankas nebeturėjo. Bankas teigė, kad teisės ir (ar) galimybių sustabdyti ir (ar) atšaukti Ginčijamą mokėjimą tuo metu taip pat nebeturėjęs¹². Objektyvaus pagrindo teigti buvus kitaip, byloje nėra.

Pareiškėjai telefonu informavus banką apie galimą nukentėjimą nuo sukčių, bankas to paties pokalbio metu užblokavo Kortelę, siekdamas užkirsti kelią galimoms tolesnėms neautorizuotoms mokėjimo operacijoms ir su jomis susijusiems nuostoliams.

Bankas taip pat įvertino galimybę Ginčijamam mokėjimui taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą, tačiau nustatė, kad pagal tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* organizacijos taisykles nagrinėjamu atveju tokios galimybės nėra.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjai Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo atsiradę nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai, ir nenustačius kitų aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti ar kitaip atlyginti pareiškėjai šio mokėjimo sumą, pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti (atlyginti) Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas nepagrįstu.

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) teiginį¹³.

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.

¹¹ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu 1 dalyje nustatytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą, t. y. kad mokėjimo operacijos lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijavimo atveju, mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai lėšų gavėjui duotas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją.

¹² Bankas paaiškino, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausa gauna ir jas vykdo (rezervuoja ir nuskaito lėšas) pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* nustatytas taisykles ir kad bankas negali tokių operacijų atšaukti ar jų nevykdyti.

¹³ 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