



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-11 Nr. 429-354
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo 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, o pareiškėjos reikalavimas bankui atmestinas.

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 mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2026 m. kovo 3 d. Kortele finansų įstaigai „*WorldRemit*“ (toliau – Gavėja) buvo atliktas 500 GBP² mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. kovo 3 d., praėjus kuriam laikui nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėja pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji.

Bankui atsisakius 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 ir Ginčijamo mokėjimo neatlikusi, neautorizavusi ir (ar) kitaip nepatvirtinusi. Remiantis byloje turimais pareiškėjos paaiškinimais, pareiškėja: 1) buvo įsigijusi iš oro linijų bendrovės „*Air Arabia*“ (toliau – Skrydžių bendrovė) skrydžio bilietus ir, skrydžiui neįvykus, siekė susigrąžinti už juos sumokėtas lėšas; 2) nesulaukusi Skrydžių bendrovės atsakymo, jos paskyroje socialiniame tinkle „X“³ parašė komentarą, kad laukia lėšų grąžinimo ir atsakymo; 3) po šio komentaro socialiniame tinkle „X“ sulaukė Skrydžių bendrovės klientų aptarnavimo tarnyba apsimetusią trečiųjų asmenų komentarą, kuriuo jos buvo paprašyta privačia žinute pateikti kontaktinius duomenis ir informuota, kad su ja bus susisiekiama per bendravimo programėlę „*WhatsApp*“; 4) pateikė prašomus duomenis, o vėliau per bendravimo programėlę „*WhatsApp*“ su ja susisiekusiems tretiesiems asmenims nurodžius, kad dėl tariamų techninių sutrikimų lėšų grąžinimo procesas bus vykdomas rankiniu būdu per šią bendravimo programėlę, jų atsiųstoje, tariamai lėšoms susigrąžinti skirtoje formoje suvedė Kortelės ir kitus duomenis; 5) netrukus po to savo mobiliajame telefone per jame įdiegtą banko mobiliąją programėlę (toliau – Programėlė) gavo kelis prašymus patvirtinti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas, tačiau, kaip

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 Ekv. 576 Eur.

³ Ankstesnis socialinio tinklo „X“ pavadinimas – „*Twitter*“.

teigė, jų nepatvirtino, o vėliau, atnaujinusi Programėlės ekraną, pamatė, kad iš jos Sąskaitos buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas Gavėjai. Atsižvelgdama į pirmiau nurodytas aplinkybes, pareiškėja manė, kad banko atsisakymas gražinti (atlyginti) jai Ginčijamo mokėjimo sumą galėjo būti nepagrįstas.

Bankas nesutiko su pareiškėjos reikalavimu ir nurodė nemanantis, kad jam kyla pareiga gražinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, kuriuos pati pareiškėja neneigė atskleidusi tretiesiems asmenims, ir papildomai patvirtintas per pareiškėjos telefone naudotą Programėlę, 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 jo neautorizuotu ir jo nevykdyti.

Nepaisydamas pirmiau nurodytų savo argumentų, bankas iš esmės neginčijo galimybės, kad pareiškėja galėjo nukentėti nuo sukčių ir kad Kortelės duomenis atskleidė bei, banko teigimu, Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo veiksmą Programėlėje atliko būdama suklaidinta sukčių ir neturėdama tikslo atlikti Ginčijamą mokėjimą. Tačiau, darydamas tokią prielaidą, bankas laikėsi pozicijos, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo, todėl dėl šio mokėjimo atsiradę nuostoliai tenka jai pačiai.

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

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 trečiųjų asmenų suklaidinimo, t. y. manydama, kad to reikia lėšoms už įsigytus skrydžio bilietus iš Skrydžio bendrovės atgauti, 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 bankas, atsisakydamas gražinti***

pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatytomis mokėtojo atsakomybės dėl didelio neatsargumo sąlygomis.

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, 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 sąlyga⁴.

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 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 Aukščiausiasis 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 neatsargumo⁵. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra taip pat išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas,

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁶. 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 mokėtojui⁷.

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 praktikoje⁸, 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 Privatiems klientams taikomose sąlygose⁹ (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. Ji nurodė esanti 99 proc. tikra, kad Ginčijamo mokėjimo Programėlėje nepatvirtino, tačiau neneigė, kad tuo metu Programėlė jos įrenginyje buvo atidaryta ir ji ja naudojosi. Pareiškėjos paaiškinimai dėl jos įrenginyje ir (ar) Programėlėje gauto pranešimo, kuriuo buvo prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą buvo nenuoseklūs: vienuose paaiškinimuose ji nurodė tokio pranešimo negavusi, o kituose – kad pranešimą gavo, tačiau jokio tvirtinimo veiksmo neatliko.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas per Programėlę iš pareiškėjos įprastai šalių sutartiniuose santykiuose naudoto įrenginio. Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu Programėlėje buvo nurodyta, kad prašoma patvirtinti konkrečią mokėjimo operaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą, taip pat pateikti Gavėjos pavadinimas ir Ginčijamo mokėjimo suma. Pareiškėjai buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais šį mokėjimą atšaukti arba patvirtinti.

Įvertinus byloje nustatytas faktines aplinkybes ir ginčui reikšmingų įvykių seką, įskaitant tai, kad: 1) Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, o pareiškėja Programėlėje buvo paprašyta jį patvirtinti, netrukus po to, kai ji Skrydžio bendrovės atstovais apsimesusiems asmenims pateikė Kortelės duomenis; 2) pareiškėja neneigė Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu naudojusi Programėlę ir buvusi prie jos prisijungusi; 3) banko vidaus sistemų duomenyse užfiksuota, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas per Programėlę iš pareiškėjos įrenginio; 4) byloje neturima duomenų, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu banko vidaus sistemas būtų paveikę trikdžiai, dėl kurių būtų pagrindas abejoti jose fiksuotų duomenų patikimumu, Lietuvos bankas neturi objektyvaus pagrindo manyti, kad Ginčijamą mokėjimą Programėlėje patvirtino ne pati pareiškėja. Objektyvių 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 nebuvus¹⁰.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint gauti lėšas iš kito asmens nereikia papildomai jungtis prie interneto banko ir (ar) mobiliosios programėlės, interneto banke ir (ar) mobiliojoje programėlėje

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktą.

⁸ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁹ [Personal Terms](#).

¹⁰ 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.

ir (ar) kitomis atpažinties priemonėmis tvirtinti lėšų gavimo ir (ar) jų įskaitymo į savo mokėjimo sąskaitą ar atlikti kitų papildomų veiksmų.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad iki Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo, Kortele buvo bandyta atlikti dar tris mokėjimo operacijas kitam lėšų gavėjui (*Quick Mart Limited*), tačiau bankas, kilus įtarimų dėl galimos sukčiavimo rizikos, šias mokėjimo operacijas atmetė ir apie tai pareiškėją informavo per Programėlę (įrenginio ekrane iššokančiais pranešimais) bei el. paštu.

Pareiškėja nurodė pirmiau nurodytų mokėjimo operacijų taip pat nesiekusi atlikti. Remiantis pareiškėjos paaiškinimais, ji neneigė gavusi pranešimus apie šių mokėjimo operacijų atmetimą ir tokio atmetimo priežastis. Tačiau duomenų, kad iki Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ji būtų kaip nors reagavusi į banko pranešimus apie bandymus jos Kortele atlikti tokias mokėjimo operacijas ir (ar) kreipusis į banką dėl gautų pranešimų, bandydama išsiaiškinti, kodėl tokie pranešimai jai siunčiami, nėra, nors kaip pati teigė tuo metu naudojosi Programėle ir turėjo galimybę operatyviai susisiekti su banku. Jei pareiškėja, kaip pati teigė, tuo metu nesiekė atlikti jokių mokėjimo operacijų, iš gautų pranešimų jai turėjo kilti įtarimų, kad jos Kortelės duomenimis galimai naudojasi ir (ar) bando pasinaudoti kitas asmuo.

Byloje taip pat nėra duomenų, kad pareiškėja būtų mėginusi kritiškai įvertinti ar kaip nors patikrinti Skrydžių bendrovės atstovais apsimetusių asmenų jai teiktų nurodymų ir informacijos, pavyzdžiui, oficialioje Skrydžių bendrovės interneto svetainėje. Priešingai, remiantis pačios pareiškėjos pateiktais duomenimis, ji tiesiog pasikloviė jai nežinomais asmenimis, kurie teigė veikiantys Skrydžių bendrovės vardu, nors: 1) socialiniame tinkle „X“ palikusi viešą komentarą, sudarė galimybę su ja susisiekti bet kuriam šio socialinio tinklo naudotojui; 2) su ja susisiekęs Skrydžių bendrovės atstovu apsimetęs asmuo nepateikė jai jokių objektyvių duomenų, galinčių patvirtinti jo ryšį su Skrydžių bendrove ar teisę jai atstovauti; 3) Skrydžių bendrovės atstovu apsimetęs asmuo su ja komunikavo per bendravimo programėlę „WhatsApp“ iš telefono numerio su Kenijos šalies kodu (+254 752 131995); 4) Skrydžių bendrovės atstovu apsimetęs asmuo pareiškėjai žadėjo išspręsti lėšų grąžinimo klausimus iš karto, t. y. pokalbio per bendravimo programėlę „WhatsApp“ metu, nors prieš tai nurodė, kad Skrydžių bendrovės vidaus sistemos tuo metu esą neveikia.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad, jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiškai 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.

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, 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) teiginį¹¹.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

¹¹ 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.

apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis