



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-03 Nr. 429-249
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. sausio 11 d. 13 val. 21 min.¹ pareiškėjo „Visa“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė) buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Google Pay“ (toliau – *Google Pay* sistema) ir po keleto minučių per šią sistemą Kortele buvo atlikti aštuoni mokėjimai, kurių bendra vertė 679,15 EUR² (toliau – Ginčijami mokėjimai). Visi Ginčijami mokėjimai buvo atlikti galimai Kenijoje veikiančiam prekybininkui „Ondieki a.hashi & Compa“ (toliau – Gavėjas).

2023 m. sausio 11 d. 13 val. 46 min. pareiškėjas trumpai informavo banką, kad neatpažįsta Kortele atliktų mokėjimų, 14 val. 43 min. patikslino, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne jis, o vėliau pateikė bankui nustatytos formos prašymą Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) lėšų gražinimo procedūrą, tačiau tą pačią dieną banko buvo informuotas, kad ši procedūra yra negalima.

2023 m. sausio 11 d. 21 val. 2 min. pareiškėjas pranešė bankui, kad kreipėsi į policijos įstaigą, kuri pareiškėją informavo, kad jis nukentėjo nuo sukčių, kai į savo telefono numerį gavęs tariamai iš pašto siuntos tarnybos „AnPost“ SMS žinutę su nuoroda, kurioje buvo prašoma sumokėti 1,95 EUR mokesį, ją paspaudė ir atsidariusiame lange suvedė Kortelės ir kitus duomenis. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, pareiškėjas prašė banko gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas 2023 m. sausio 13 d. atsisakė tenkinti šį prašymą.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo banko gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas, teigdamas, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti sukčiavimo būdu ir bankas netaikė reikiamų saugumo priemonių.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ir autorizuoti per *Google Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjo Kortelė. Banko vidaus sistemų duomenimis, pridėdamas pareiškėjo Kortelę prie *Google Pay* sistemos, buvo suvesti teisingi Kortelės duomenys ir teisingas vienkartinis saugos kodas, kurį bankas siuntė pareiškėjo telefono numeriu³ 2022 m. sausio 11 d. 13 val. 21 min. Minėtoje SMS žinutėje bankas teigė nurodęs pareiškėjui vienkartinio saugos kodo paskirtį ir įspėjęs, kad šiuo kodu negalima dalintis su kitais asmenimis. Bankas pabrėžė, kad, nesuvedus vienkartinio saugos kodo, Kortelės pridėjimas prie *Google Pay* sistemos nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymai Kortele per šią sistemą nebūtų buvę įmanomi.

Nors bankas laikė Ginčijamus mokėjimus autorizuotais, papildomai nurodė manantis, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios, kaip teigė pareiškėjas, galėjo inicijuoti Ginčijamus mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiams klientams taikomų sąlygų⁴ (toliau –

¹ Sprendime ginčui nagrinėti aktualių aplinkybių laikas nurodytas Lietuvos Respublikos laiku.

² Ekv. 90 000 KES.

³ Iš byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėjo telefono numeris, kuriuo bankas siuntė jam vienkartinį saugos kodą, sutampa su tuo, kurį pareiškėjas nurodė kreipimesi į Lietuvos banką.

⁴ <https://www.revolut.com/en-MT/legal/terms/>

Sutartis) 9 punkte nustatytų pareigų, susijusių su Kortelės ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu.

Komentuodamas atsisakymo inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priešastis, bankas paaiškino, kad *Visa* organizacija nenustato galimybės ginčyti mokėjimo tuo pagrindu, kad jis buvo atliktas sukčiavimo būdu, jei mokėjimo kortelės turėtojas pats dalyvavo vykdant tokį mokėjimą ir (ar) davė leidimą jį vykdyti. Kadangi pareiškėjas autorizavo Kortelės pridėjimą prie *Google Pay* sistemos, t. y. pats patvirtino arba perdavė vienkartinį saugos kodą tretiesiems asmenims, kad šie patvirtintų Kortelės pridėjimą prie *Google Pay* sistemos, bankas teigė neturėjęs teisės inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 679,15 EUR) pagrįstumo.

Pirmiau nurodytą reikalavimą bankui pareiškėjas argumentavo tuo, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti be jo žinios ir sutikimo, tretiesiems asmenims apgaulės būdu išviliojus iš pareiškėjo Kortelės ir kitus duomenis, neteisėtai panaudojus juos Ginčijamiems mokėjimams atlikti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir autorizuoti šalių iš anksto sutartu būdu, bankas teisėtai ir pagrįstai juos įvykdė ir dėl to neturi pareigos savo lėšomis gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimo sumų. Bankas taip pat teigė, kad pareiškėjas, būdamas itin neatsargus, pats sudarė sąlygas tretiesiems asmenims pareiškėjo vardu atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas buvo prašęs banko inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuotas, kad ši procedūra yra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nereikė bankui pretenzijų dėl pirmiau nurodytos procedūros neinicijavimo ir nekėlė bankui jokių su tuo susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė reikalaujantis, kad pats bankas gražintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas. Atsižvelgiant į tai, banko papildomai nurodytos aplinkybės, susijusios su *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros neinicijavimu, šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos ir Lietuvos bankas dėl jų atskirai nepasisakys.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

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). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, sutikimo davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Šalių sudarytos Sutarties 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 <...>“

Remdamasis Sutarties 14 punktu ir vidaus sistemų duomenimis, patvirtinančiais, kad bankas pareiškėjo telefono numeriu išsiuntė jam SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, skirtu Kortelės pridėjimui prie *Google Pay* sistemos patvirtinti, netrukus po to Kortelės pridėjimas prie šios sistemos buvo patvirtintas šiuo kodu ir per šią sistemą buvo inicijuoti ir šioje sistemoje nustatyta tvarka patvirtinti Ginčijami mokėjimai, bankas laiko Ginčijamus mokėjimus autorizuotais, t. y. atliktais esant pareiškėjo sutikimui vykdyti Ginčijamus mokėjimus.

Kaip matyti, darydamas pirmiau nurodytas išvadas, bankas iš esmės rėmėsi vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir jų atitiktimi Sutartyje bendrais bruožais apibrėžtiems sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijams, neatsižvelgdamas į pareiškėjo nurodytas individualias aplinkybes, susijusias su galimu Kortelės duomenų neteisėtu pasisavinimu ir panaudojimu, ir atskirai nevertindamas Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir autorizavimo aplinkybių (pvz., iš ko, kada ir koku būdu Gavėjas gavo sutikimą Kortelės duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, kas ir koku būdu per *Google Pay* sistemą patvirtino Ginčijamus mokėjimus), nors būtent šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, turi esminės reikšmės, vertinant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais.

Esant objektyvių duomenų, kad mokėtojai išduota mokėjimo priemone ir (arba) jos duomenimis galėjo būti pasinaudota neteisėtai, ir neturint objektyvių ir pakankamų įrodymų, kad mokėjimo operacija, kurios autorizuotumą mokėtojas neigia, buvo atlikta esant mokėtojo valiai, tokia mokėjimo operacija, Lietuvos banko nuomone, negalėtų būti laikoma autorizuota.

Kad mokėjimo operacijų autorizuotumo klausimai negali būti vertinami izoliuoti (pvz., vien tik remiantis mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjų vidaus sistemose užfiksuotais įvykiais ir (ar) formaliais sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo kriterijais), ypač tada, kai turima duomenų, kad prieš mokėtoją galėjo būti įvykdyta sukčiavimo ataka ir mokėtojo valios atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją galėjo nebūti, Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, tokios praktikos nuosekliai laikomasi ir šiame sprendime.

Taigi, vien aplinkybė, kad nagrinėjamu atveju banko vidaus sistemose buvo užfiksuota, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus buvo panaudoti pareiškėjo Kortelės duomenys ir banko pareiškėjui SMS žinute siųstas vienkartinis saugos kodas, kuriuo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Google Pay* sistemos, savaime neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai per *Google Pay* sistemą buvo atlikti esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje ir Sutarties 14 punkte yra aiškiai nustatyta, kad veiksmus, kurie pareiškėjo, kaip mokėtojo, ir banko, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo, santykiuose reikš pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimą, aktyviais veiksmais turėtų atlikti pats pareiškėjas. Įrodymų, kurie patvirtintų, kad Kortelės duomenis *Google Pay* sistemai perdavė, vienkartinio saugos kodu kortelės pridėjimą prie *Google Pay* sistemos patvirtino ir Ginčijamus mokėjimus per šią sistemą atliko ir (ar) kitu būdu savo sutikimą inicijuoti Ginčijamus mokėjimus *Google Pay* sistemai ir (ar) Gavėjui davė pats pareiškėjas, bankas Lietuvos bankui nepateikė. Duomenų, kad įrenginys, iš kurio per *Google Pay* sistemą buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, galėjo priklausyti pareiškėjui ir (ar) būti jo žinioje, byloje taip pat neturima.

Pareiškėjas nurodė, kad suklaidintas trečiųjų asmenų, kurie jam atsiuntė suklastotą SMS žinutę su nuoroda, atskleidė šiems asmenims savo Kortelės duomenis, turėdamas tikslą atlikti pašto siuntų tarnybai „AnPost“ 1,95 EUR mokėjimą, nesiekė atlikti Ginčijamų mokėjimų ir (ar) duoti tretiesiems asmenims savo sutikimo juos atlikti. Pareiškėjas pateikė įrodymus, patvirtinančius suklastotos SMS žinutės su nuoroda gavimą.

Be to, remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Gavėjo veiklos vietoje, t. y. galimai Kenijoje, pridėdant prie skaitytuvo įrenginį, kuriame buvo įdiegta *Google Pay* sistema. Pareiškėjas teigė tuo metu buvęs darbe Airijoje, kurioje gyvena. Duomenų, kurie galėtų paneigti pareiškėjo pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas Lietuvos bankui 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 nebuvus⁶

⁵ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁶ 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.

Ginčijamų mokėjimų atlikimo aplinkybės ir su jomis susijusių faktinių įvykių seka, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad labiau tikėtina, jog nagrinėjamu atveju tretieji asmenys apgaulės būdu išviliojo iš pareiškėjo Kortelės ir kitus duomenis, įskaitant banko pareiškėjui siųstą vienkartinį saugos kodą, (toliau – Konfidenciali informacija), šią informaciją panaudojo Kortelei prie *Google Pay* sistemos, įdiegtos trečiųjų asmenų įrenginyje, pridėti ir vėliau per šią sistemą pareiškėjo vardu, tačiau be jo žinios ir valios, atliko Ginčijamus mokėjimus Gavėjui.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas nenustatė objektyvių ir pakankamų pagrindų, leidžiančių teigti, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti esant pareiškėjo valiai ir sutikimui, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio dalies kontekste, todėl Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, nesant Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 ir 3 dalyje nustatytų aplinkybių, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti mokėtojui visą neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstą priežastį įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

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 to paties įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų⁷, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 ir 3 dalimis, pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai, tenka mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtojui dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesąžiningai.

Remiantis pirmiau nurodytų Mokėjimo įstatymo straipsnių nuostatomis, darytina išvada, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) gali būti visiškai atleistas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ir, kai taikytina, atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų buvęs, jeigu neautorizuota mokėjimo operacija nebūtų buvusi įvykdyta, tik tada, kai įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis), ir (arba) tik tada, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo ir nenustatomas pareiškėjo nesąžiningumas (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis).

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti, panaudojant Konfidencialią informaciją. Pareiškėjas pripažįsta atskleidęs Konfidencialią informaciją tretiesiems asmenims, atsiuntusiems jam suklastotą SMS žinutę su nuoroda. Pagrindo manyti, kad Konfidenciali informacija galėjo tapti žinoma tretiesiems asmenims kitais, su pareiškėjo pirmiau nurodytomis aplinkybėmis nesusijusiais, būdais (pvz., kad būtų įsilaužta į pareiškėjo banko sąskaitą ir (ar) banko vidaus sistemas), nenustatyta.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas 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.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą⁸, todėl saugesnio autentiškumo patvirtinimo nereikalavimas, kaip pagrindas taikyti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybę už nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime taip pat atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas

⁷ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, šias pareigas: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui; 3) gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

⁸ Kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos patvirtinimas vienkartinio saugos kodu, kuris išsiųstas pareiškėjo telefono numeriu ir turėjo likti žinomas tik pačiam pareiškėjui. Nesuvedus šio kodo, kortelės pridėjimas prie *Google Pay* sistemos nebūtų buvęs įmanomas.

laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų atlikimu susiję pareiškėjo nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁹.

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 praktikoje¹⁰, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip nurodyta pirmiau, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai (nagrinėjama atveju – pareiškėjui) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje Sutartyje (pvz., Sutarties 9 dalyje „Jūsų saugumo informacijos ir „Revolut“ kortelės apsauga“, 11 dalyje „Ar yra kokių nors „Revolut“ programėlių ar „Revolut“ kortelės naudojimo apribojimų?“ ir kt.).

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad išduotos Kortelės ir Konfidencialios informacijos saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjo, kaip Kortelės turėtojo, pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjo elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki Ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėjas jau keletą metų naudojo banko (prieš tai *Revolut Payments UAB*, kuri buvo prijungta prie banko) teikiamomis mokėjimo paslaugomis¹¹, tad pareiškėjo turima naudojimosi Kortele patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad jis būtų galėjęs suprasti, kad Konfidencialios informacijos perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks jos atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjo banko sąskaitos, su kuria susieta Kortelė, pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali lemti ne tik Konfidencialios informacijos praradimą ir (ar) neteisėtą jos panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Iš trečiųjų asmenų gautoje SMS žinutėje su nuoroda pareiškėjui buvo nurodytas šis tekstas: „ANPOST: Your international parcel could not be delivered due to incorrect information, please re-pay the 1.95 (euro) fee. View https://is.gd/AnPost_inform.“ Pareiškėjo įrenginyje, jam gavus pirmiau nurodytą SMS žinutę, taip pat buvo rodomas šis tekstas: „This message is from an unsaved number. Beware of smishing and phishing.“, siūlant blokuoti SMS žinutės siuntėjo telefono numerį.

To, kad iki suklastotos SMS žinutės gavimo pareiškėjas būtų tikėjęsis gauti per siuntų tarnybą „AnPost“ kokį nors siuntinį ir būtų sumokėjęs jai siuntos mokestį, pareiškėjas neteigė, nors SMS žinutėje pareiškėjo buvo prašoma sumokėti tokį mokestį pakartotinai. Duomenų, kad pareiškėjas būtų kvestionavęs iš jam nežinomo telefono numerio gautos SMS žinutės ir joje pateiktų nurodymų pagrįstumą ir (ar) pagal nuorodą atsidariusio puslapio autentiškumą, būtų bandęs išsiaiškinti, kokie duomenys, kaip nurodyta SMS žinutėje, buvo neteisingi, mėginęs susisiekti su pašto siuntų tarnyba „AnPost“ oficialiais jos kontaktais ir (arba) kitaip stengęsis patikrinti gautą informaciją, nėra.

Atkreiptinas dėmesys, kad tikroji pašto siuntų tarnyba „AnPost“, veikianti pareiškėjo gyvenamosios vietos valstybėje, savo interneto svetainėje <https://www.anpost.com/Security> viešai įspėja apie galimus sukčiavimus, kurie pasireiškia neteisėtu šios tarnybos pavadinimo naudojimu ir elektroninių laiškų ar žinučių neva jos vardu siuntimu, ir viešai atkreipia dėmesį, kad tikroji siuntų tarnyba „AnPost“ nei telefonu, nei elektroniniu paštu ar kitomis žinutėmis neprašo atskleisti mokėjimo sąskaitų, mokėjimo kortelių, PIN kodų ar kitokių slaptažodžių, taip pat nesiunčia jokių nuorodų.

Remiantis pareiškėjo pateiktais paaiškinimais, paspaudęs iš trečiųjų asmenų gautoje SMS žinutėje pateiktą nuorodą, pareiškėjas atsivėrusiame lange atskleidė Konfidencialią informaciją,

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

¹⁰ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

¹¹ „Revolut“ įmonių grupės paslaugomis pareiškėjas naudojasi nuo 2020 m. sausio 11 d.

norėdamas neva Kortelevi atlikti 1,95 EUR mokėjamą pašto siuntų tarnybai „AnPost“. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad pirmiau nurodytą mokėstį iš pradžių bandė sumokėti su kitos finansų įstaigos jam išduota mokėjimo kortele, tačiau kita finansų įstaiga atmetė šį mokėjamą. Tai, kad pareiškėjui nepavyko atsiskaityti su kitos finansų įstaigos jam išduota mokėjimo kortele, pareiškėjui įtarimų nesukėlė, užuot bandęs išsiaiškinti to priežastis, pareiškėjas, remiantis jo paties paaiškinimais, tiesiog toliau mėgino sumokėti šį mokėstį kita mokėjimo kortele, t. y. banko jam išduota Kortelevi.

Pareiškėjas teigė atskleidęs tretiesiems asmenims banko jam siųstą vienkartinį saugos kodą, norėdamas patvirtinti Kortelevi atliekamą 1,95 EUR mokėjamą, nors, remiantis pareiškėjo turima naudojimosi Kortelevi patirtimi, pareiškėjas turėjo (galėjo) žinoti, kad bankas nesiunčia SMS žinučių su kodais, skirtais patvirtinti Kortelevi atliekamus mokėjimus. Be to, SMS žinutėje, kuria bankas siuntė pareiškėjui vienkartinį saugos kodą, buvo aiškiai nurodyta, kad šis kodas skirtas Kortelevi prie *Google Pay* sistemos pridėti, o ne konkrečiam mokėjimui patvirtinti. Banko siųstoje SMS žinutėje buvo nurodyta: „*This code will be used to add your card to another Google Pay device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Revolut verification code for Google Pay: ******“).“ Duomenų, kad, gavęs iš banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, pareiškėjas būtų kreipęsis į banką ir bandęs išsiaiškinti, kodėl bankas siunčia jam tokią SMS žinutę, jei pareiškėjas siekė atlikti tik vienkartinį mažos vertės mokėjamą, o ne pridėti savo Kortelę prie *Google Pay* sistemos, byloje nėra.

Kaip matyti, bankas taip pat aiškiai ir nedviprasmiškai įspėjo pareiškėją, kad vienkartinio saugos kodu negalima dalintis su kitais asmenimis, tačiau pareiškėjas, neturėdamas tikslo naudotis *Google Pay* sistema ir pridėti savo Kortelės prie šios sistemos, vis dėlto panaudojo šį kodą ne pagal jo tikslinę paskirtį ir atskleidė jį tretiesiems asmenims, taip ne tik pažeisdamas banko siųstoje SMS žinutėje nurodytą draudimą, bet ir sudarydamas tretiesiems asmenims galimybę pridėti jo Kortelę prie *Google Pay* sistemos ir vėliau per ją inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su Kortelės ir Konfidencialios informacijos saugojimu, o jo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu Ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Nors pareiškėjas teigė, kad bankas netaikė reikiamų saugumo priemonių, kurios būtų galėjusios padėti išvengti Ginčijamų mokėjimų atlikimo, byloje turimi duomenys rodo, kad bankas vis dėlto taikė šias priemones, t. y. užtikrino, kad tik pareiškėjas galėtų pridėti Kortelę prie *Google Pay* sistemos, tvirtinant tokį pridėjimą specialiu vienkartinio saugos kodu, kuris turėjo likti žinomas tik pačiam pareiškėjui. Jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (arba) žinomos informacijos bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, jis būtų pastebėjęs ir supratęs, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sutartyje nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs tokius veiksmus ir Ginčijami mokėjimai per *Google Pay* sistemą nebūtų buvę įvykdyti.

Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas nepagrįstu ir dėl to yra atmestinas.

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 pareiškėjo 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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