



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-08-09 Nr. 429-441  
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. birželio 13 d. banko pareiškėjui išduota *VISA* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė), panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, įvykdytos penkios mokėjimo operacijos, kurių suma 922 Eur, gavėjams „Tebac le Land“ ir „Tabac Le Marrie“ (toliau – Operacijos).

2023 m. birželio 14 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėjas teigė, kad į mobilųjį telefoną gavo SMS pranešimą, kuriame buvo nurodyta, kad jis privalo sumokėti muitinės mokesčius tam, kad gautų siuntą iš užsienio. Pareiškėjas teigia paspaudęs pranešime pateiktą nuorodą<sup>1</sup> ir pateikęs duomenis, kurių buvo reikalaujama. Pareiškėjas pažymėjo, kad kitą dieną savo sąskaitoje pastebėjo penkias neautorizuotas mokėjimo operacijas, todėl kreipėsi į banką dėl lėšų gražinimo. Be to, pareiškėjas pateikė iš lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo sukčiavimo. Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas atmetė pareiškėjo pateiktus lėšų gražinimo prašymus. Bankas tokį sprendimą priėmė, nes nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje požymių, Operacijos buvo tinkamai patvirtintos, todėl už Operacijų atlikimą atsakingas turėtų būti būtent pats pareiškėjas.

Sužinojęs draudiko sprendimą, pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė sprendimą persvarstyti, tačiau bankas 2023 m. birželio 29 d. pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti Operacijų metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 922 Eur. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kaip ir pradiniame kreipimesi į banką, t. y. kad pareiškėjas tapo sukčių auka ir iš jo atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos lėšos. Pareiškėjas teigia pats Operacijų neatlikęs, nes jos buvo atliktos Prancūzijoje. Taip pat pareiškėjas nurodo, kad kreipėsi į banką dėl Operacijų atšaukimo, kai jos dar nebuvo įvykdytos, tačiau bankas atsisakė atmesti Operacijas, be to, bankas be jo sutikimo konvertavo jo atsiskaitomoje sąskaitoje esančias lėšas iš JAV dolerių į eurus ir sėkmingai įvykdė Operacijas, nors lėšų likutis eurais atsiskaitomoje sąskaitoje buvo nepakankamas. Dėl šios priežasties pareiškėjas nesutinka su banko priimtu sprendimu ir mano, kad bankas turėtų gražinti iš jo sąskaitos nepagrįstai nurašytas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacijos buvo atliktos mobiliuoju įrenginiu, kurio pavadinimas „Samsung-SM-A137F“. Banko teigimu, 2023 m. birželio 12 d. šis mobilusis įrenginys, kaip *Google pay* mokėjimo įrenginys, buvo pridėtas ir autorizuotas pačio pareiškėjo. Bankas nurodo, kad, norinti pridėti mokėjimo kortelę prie įrenginio, kuriuo siekiama atlikti mokėjimo operacijas, kortelės turėtojas ar kita trečioji šalis turi ne tik įvesti mokėjimo kortelės

<sup>1</sup> Nuoroda [ltpost-pristatymai.com](https://ltpost-pristatymai.com).

duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą CVV), bet tai padarius ir patvirtinti mokėjimo kortelę, įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Banko teigimu, žinutė su vienkartinio kodo visais atvejais yra siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas ir autorizuotas vartotojo, kai buvo sudaroma sutartis su banku. Bankas nurodo, kad ir šiuo atveju apsaugos žinutė buvo išsiųsta pareiškėjo nurodytu numeriu, kurį pareiškėjas patvirtino registruodamas paskyrą ir sudarydamas sutartį su banku. Bankas akcentavo, kad toks saugumo kriterijus padeda apsaugoti, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios negalėtų pasinaudoti mokėjimo kortele ir atlikti mokėjimo operacijų.

Bankas pabrėžia ir tai, kad, objektyviais duomenimis, kad mokėjimo kortelė būtų pridėta prie *Google Pay*, pareiškėjas turėjo atskleisti mokėjimo kortelės duomenis ir į jo telefoną atsiųstą vienkartinį saugos kodą.

Bankas informavo, kad kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui trumpojoje SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims. Tačiau pareiškėjas elgėsi nepakankamai apdairiai, nes galėjo atskleisti vienkartinį kodą tretiesiems asmenims. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad, nesuvedus vienkartinio saugos kodo į *Google Pay*, pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymas su *Google Pay* būtų buvęs neįmanomas. Bankas neteigia, kad pareiškėjas pats naudojosi *Google Pay*, tačiau iš turimų sistemų duomenų akivaizdu, kad pareiškėjo mokėjimo priemonė prie *Google Pay* galėjo būti ir buvo pridėta tik pareiškėjui atskleidus tik jam žinomą informaciją (mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą). Banko teigimu, kadangi pareiškėjas pats tretiesiems asmenims atskleidė duomenis ir tokiais savo veiksmais patvirtino mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Google Pay*, taigi, elgėsi aplaidžiai ir nerūpestingai, bankui nekyla pareiga gražinti pareiškėjo prarastų lėšų. Bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

#### 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 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui jo mokėjimo kortelę, panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, atliktų Operacijų, kurių vertė 922 Eur ir kurių atlikti pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumą.

Pareiškėjas neigia autorizavęs Operacijas ir (ar) pridėjęs savo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje ir tvirtina, kad lėšos iš jo atsiskaitomosios sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėjas papildomai nurodo, kad iš karto kreipėsi į banką, tačiau bankas nepagrįstai neatšaukė Operacijų ir nepagrįstai konvertavęs lėšas jas įvykdė. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašo banko gražinti Operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacijos mokėjimo kortele įvykdytos ne dėl sutrikimų banko ar tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* sistemoje arba saugumo spragų jose, o dėl pareiškėjo veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjo mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys, dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti Operacijas pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Bankas atsiliepime nurodo, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos buvo atliktos naudojantis trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegtu *Google Pay* mokėjimo būdu, prie atitinkamo

įrenginio, kuriame veikia *Google Pay* sistema, pridėjus pareiškėjo mokėjimo kortelę. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacijos buvo inicijuotos ir įvykdytos trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus naujame įrenginyje, kad prie *Google Pay* sistemos būtų pridėta pareiškėjo mokėjimo kortelė, kuria pasinaudojant vėliau inicijuotos ir įvykdytos Operacijos. Akivaizdu, kad Operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačio pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka.

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Operacijos nėra pareiškėjo autorizuotos ir kad pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje pridėjo ne pareiškėjas, o tretieji asmenys, bankas atsiliepime neginčija, todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacijos, atliktos nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie Operacijų inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) *dėl neautorizuotų Operacijų bankas privalo pareiškėjui kompensuoti jo patirtus nuostolius*; 2) *bankas turėjo galimybę ir pareigą atšaukti Operacijas*; 3) *bankas pagrįstai konvertavo pareiškėjo sąskaitoje buvusias lėšas*.

#### 1. *Dėl neautorizuotų Operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į Operacijų sumos gražinimą*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

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. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės 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. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia, ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo

mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtoju neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Operacijų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius, ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytos Operacijos, vertintini kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka taip pat plėtojama ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis.“<sup>2</sup>

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo – t. y. pareiškėjas, perduodamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytus savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) bei vienkartinį banko pareiškėjui jo nurodytu telefono numeriu siųstą mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos saugos kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims pridėti mokėjimo kortelę prie jų faktiškai valdomame įrenginyje įdiegto *Google Pay* atsiskaitymo būdo ir taip suteikė galimybę tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės sąskaitoje vykdyti Operacijas pareiškėjo vardu.

Vertinamų aplinkybių kontekste visų pirma būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamas nesąžiningai arba tyčia, arba būdamas labai neatsargus.

Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų Operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir taip įgalindamas trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis pareiškėjo mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos naujame mobiliajame įrenginyje pridėti, o vėliau ir Operacijoms inicijuoti, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, 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. Banko privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 9 punkte nustatyta, kad „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų – saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam.“<sup>3</sup>

Taigi, pirmiau aptartos Sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, kuris privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas.

<sup>3</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms/>

sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas prieš Operacijų įvykdymą iš trečiųjų asmenų gavo SMS pranešimą, kuriame buvo prašoma sumokėti muitinės mokesčius tam, kad pareiškėjas gautų siuntą iš užsienio. Pareiškėjas teigia paspaudęs SMS pranešime esančią aktyvią nuorodą ir pateikęs duomenis, kurių buvo reikalaujama.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliepime teikiamais paaiškinimais, tam, kad būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu, visų pirma būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti yra taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą, tai, pagal banko pateiktus įrodymus, ir buvo atlikta šiuo atveju. Aplinkybę, kad tretieji asmenys, tikindami, kad pareiškėjas turi sumokėti muitinės mokesčius, prašė pateikti mokėjimo kortelės ir kitus duomenis, kurie, pareiškėjo nuomone, buvo reikalingi muitinės mokesčiams sumokėti, pripažįsta ir pats pareiškėjas. Šiuos duomenis pareiškėjas pats patvirtino tiek pradiniam kreipimesi į banką, tiek kreipimesi į Lietuvos banką.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtumo 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 nebuvus<sup>4</sup>.

Vadinasi, ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje buvo pridėta, suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, taip pat būtent į pareiškėjo mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Nors pareiškėjas tiesiogiai savo kreipimesi nenurodo, kad tretiesiems asmenims perdavė į jo mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą, tačiau tiek iš banko pateiktų duomenų, tiek iš susiklosčiusios praktikos matyti, kad objektyviai nebuvo galima mokėjimo kortele atsiskaityti *Google Pay* metodu, jeigu tretieji asmenys nebūtų žinoję mokėjimo kortelės duomenų ir *tik* į pareiškėjo mobilųjį telefoną siūsto vienkartinio saugos kodo.

Dėl šios priežasties pareiškėjas, galimai nesuprasdamas atliekamų veiksmų reikšmės bei pasekmių, tikėtina, turėjo atskleisti tretiesiems asmenims visus duomenis, būtinus, kad jo mokėjimo kortelė būtų pridėta prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje, iš kurio vėliau ir inicijuotos pareiškėjo neautorizuotos Operacijos. Pareiškėjui perdavus tretiesiems asmenims SMS žinute jo telefono numeriu atsiųstą saugos kodą, mokėjimo kortelės pridėjimas naujame įrenginyje buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Google Pay* paslauga aktyvuota – ja naudojantis inicijuotos bei patvirtintos Operacijos, kurių suma pareiškėjui nėra iki šiol gražinta.

Kaip nurodoma atsiliepime, be pareiškėjo telefono numeriu išsiūsto vienkartinio saugos kodo suvedimo į *Google Pay* sistemą, pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymas naudojantis *Google Pay* metodu būtų buvęs neįmanomas: įvedus neteisingą saugos kodą, visas procesas yra pradedamas iš naujo, tai yra vėl prašoma suvesti mokėjimo kortelės duomenis, ši informacija perduodama mokėjimo paslaugų teikėjui, ją patvirtinus yra išsiunčiamas naujas vienkartinis saugos kodas SMS žinute.

Banko pateiktais duomenimis, siunčiant vienkartinį saugos kodą, pareiškėjui SMS žinutėje papildomai buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims<sup>5</sup>. Šios aplinkybės patvirtina, kad bankas, siekdamas užtikrinti, kad pareiškėjas tinkamai įvertintų vienkartinio saugos kodo paskirtį ir neperduotų jo tretiesiems asmenims,

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> SMS žinutės tekstas anglų kalba: „This code will be used to add your card to another Android/Google pay device. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Revolut verification code for Google pay: xxxxxx.“

informavo apie tai pareiškėja, tačiau pareiškėjas nekreipė dėmesio į SMS žinutės turinį ir, tikėtina, perdavė tretiesiems asmenims tik jam vienam siųstą ir žinomą vienkartinį saugos kodą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad nebuvo nustatyta duomenų, kurių pagrindų būtų galima įžvelgti įsilaužimo į pareiškėjo sąskaitą, pareiškėjo duomenų atskleidimo, banko sistemų trikdžių ar neveikimo požymių. Darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, labiausiai tikėtina, tretiesiems asmenims turėjo atskleisti pats pareiškėjas.

Išanalizavęs visas nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjo elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galimybės.

Kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, Operacijas tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėjas, būdamas labai neatsargus, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir tretiesiems asmenims suteikė vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į sau priklausantį telefono numerį trumpąja SMS žinute.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotų Operacijų lėšų.

## 2. Dėl galimybės atšaukti Operacijas

Pareiškėjas kreipimesi teigia, kad supratęs, jog tapo sukčių auka, iškart ėmėsi priemonių tam, kad atšauktų Operacijas, t. y., naudodamasis *Revolut* mobiliąja programėle, susisiekė su banku ir informavo apie ginčijamas Operacijas, kai dar tik buvo laukiama patvirtinimo, ir užpildė banko nurodytus prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo.

Vertinant pareiškėjo teiginius dėl Operacijų atšaukimo ir jų sumos į pareiškėjo sąskaitą banke gražinimo, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Sąlygų 18 punkte yra nustatyta, kad „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos.“

Iš pareiškėjo ir banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas dėl atliktų ginčijamų Operacijų kreipėsi jau po to, kai Operacijos buvo tinkamai autorizuotos šalių sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka ir negalėjo būti atšauktos po to, kai jas gavo pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo atveju – bankas, todėl bankas, remiantis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjo prašymų atšaukti Operacijas, praėjus įstatyme nustatytam jų atšaukimo terminui, ir (ar) gražinti į pareiškėjo sąskaitą šių mokėjimų sumos.

### 3. Dėl banko atlikto lėšų konvertavimo pagrįstumo

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką papildomai nurodo, kad bankas nepagrįstai be jo sutikimo konvertavo jo sąskaitoje buvusias lėšas ir atliko Operacijas, todėl lėšos turi būti gražintos pareiškėjui. Nesutikdamas su tokiomis pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, bankas pažymėjo, kad po Operacijų patvirtinimo banko sistema visų pirma patikrino reikiamos valiutos, t. y. eurų, likutį pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje. Banko teigimu, kadangi lėšų eurais likutis buvo nepakankamas, „automatizuota sistema patikrino lėšas kitose kišenėse“, konvertavo lėšas ir atlikto šalių sutartyje nustatytu būdu patvirtintas Operacijas.

Svarbu pažymėti, kad Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalyje yra numatyta, kad mokėjimai yra atliekami šalių sutarta valiuta. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad banko sistemos automatiškai parenka valiutą pagal tai, kokia yra nurodoma faktinė gyvenamoji vieta. Kadangi pareiškėjo gyvenamoji vieta yra Lietuvoje, tai pareiškėjo pagrindinė ir sutarta valiuta, kuria yra atliekami mokėjimai, yra eurais.

Sąlygų 12 punkte yra nustatyta, kad „įnešę pinigų į sąskaitą, galite juos pervesti tarp įvairių mūsų siūlomų antrinių sąskaitų. Pavyzdžiui, galite pervesti pinigus iš vienos valiutos į kitą arba laikyti juos asmeninėje „Vault“ taupyklėje ar kišenėje. Tai jūsų antrinės sąskaitos. Visos taisyklės, taikomos jūsų pagrindinei sąskaitai, taip pat taikomos ir jūsų antrinėms sąskaitoms – pavyzdžiui, jas gali pasiekti skolų išieškojimo įmonės.“ Lietuvos banko vertinimu, šalys, sudarydamos sutartį, aiškiai ir nedviprasmiškai susitarė, kad pareiškėjui yra atidaryta atsiskaitomoji sąskaita ir su ja susietos antrinės sąskaitos, kuriose pareiškėjas turi teisę laikyti lėšas kitomis valiutomis, tačiau visoms antrinėms sąskaitoms taikomos taisyklės yra taikomos bendrai kaip ir pagrindinei sąskaitai.

Taigi, Lietuvos banko vertinimu, kadangi nagrinėjamu atveju lėšos buvo vienoje bendroje pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje, net jeigu ir vienoje iš sąskaitų, t. y. šiuo atveju pagrindinėje, kurioje lėšos laikomos eurais, lėšų likutis nebuvo pakankamas, tai bankas turėjo galimybę tinkamai ir teisingai patvirtintų Operacijų lėšas nurašyti iš kitų atsiskaitomoje sąskaitoje esančių antrinių sąskaitų ir jas konvertuoti (nes tai yra vienoje sąskaitoje laikomos lėšos), o pareiškėjo pateikti argumentai yra atmestini kaip nepagrįsti.

Taigi, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti Operacijų sumą – 922 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 ginčo sprendimo kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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.