



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-07-19 Nr. 429-163
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. kovo 27 d. pareiškėja pasinaudodama banko jai išduota mokėjimo kortele inicijavo 2 mokėjimo operacijas (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjai *TheLifestylevoucher* (toliau – Gavėja). Bendra mokėjimo operacijų suma – 2 800 GBP. Bankas pareiškėjos inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė – lėšas pervedė Gavėjai.

2024 m. kovo 27 d. bankas gavo pareiškėjos kreipimąsi, kuriame pareiškėja teigė, kad ji tapo sukčiavimo auka, ir prašė sugrąžinti mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėja paaiškino, kad jai paskambino nepažįstamas asmuo, prisistatė banko darbuotoju ir informavo, kad jai reikia iš savo banko sąskaitos lėšas pervesti kitur. Pareiškėja, tikėdamasi iš savo banko sąskaitos lėšas pervesti kitur ir taip jas apsaugoti, inicijavo ir patvirtino mokėjimo operacijas.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimą grąžinti mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja pakartojė bankui nurodytas mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes. Pareiškėja teigė tikėjusi, kad jai skambina banko darbuotojas, nes jis kalbėjo labai įtikinamai, paveikė ją psichologiškai, o pareiškėja, paveikta jai daromo psichologinio spaudimo, vykdė visus paskambinusio asmens nurodymus ir patvirtino visas ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja paaiškino, kad, tik patvirtinusi mokėjimo operacijų įvykdymą, suprato, kad tapo sukčiavimo auka. Pareiškėja prašė padėti jai sugrąžinti mokėjimo operacijų lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo, nes mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pačios pareiškėjos, naudojantis pareiškėjai priklausančia mokėjimo kortele ir kiekvieną mokėjimo operaciją pačiai pareiškėjai patvirtinus per banko mobiliąją programėlę.

Bankas atkreipė dėmesį, kad ir pati pareiškėja neneigia fakto, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas kortele. Banko teigimu, pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tinkamai, t. y. pareiškėjos ir banko sutartu būdu, todėl bankas neturėjo pagrindo jų nevykdyti.

Papildomai bankas pažymėjo, kad pagrindinis kanalas, kuriuo jis bendrauja su savo klientais, yra pokalbių langas, todėl pareiškėjai turėjo kilti įtartimų dėl jai paskambinusio asmens, kuris prisistatė kaip banko darbuotojas, tikrumo. Bankas taip pat teigė, kad veikdamas geriausiai pareiškėjos interesais kreipėsi į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) ir inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, kuri nagrinėjamo ginčo metu dar nėra pasibaigusi ir „Visa“ dar nėra priėmusi sprendimo dėl galimybės grąžinti mokėjimo operacijų lėšas.

Atsižvelgdamas į pirmą išdėstą informaciją, bankas prašė atmesti pareiškėjos 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 (toliau – Taisyklės) 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti iš banko sąskaitos kortele pareiškėjos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų sumą – 2 800 GBP.

Ginčo šalis siejo sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų autorizavimo¹, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant mokėjimo operacijas autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) jų sumą, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes mokėjimo operacijos netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytą teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą².

Kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių mokėjimo operacijų neįvykdė ir (arba) įvykdė jas netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis ginčo bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė mokėjimo operacijų ir (arba) jas įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad pareiškėja pati inicijavo mokėjimo operacijas ir pati jas papildomai patvirtino naudodamasi banko mobiliąja programele, o bankas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pačios pareiškėjos pateiktus duomenis. Pareiškėja neneigia supratusi, kad savo mokėjimo priemonę naudojo siekdama lėšas iš savo banko sąskaitos pervesti į jai nurodytą trečiųjų asmenų banko sąskaitą.

Be to, svarbu pažymėti, kad bankas dėjo pastangas, kad mokėjimo operacijų lėšos pareiškėjai būtų sugrąžintos – savo iniciatyva kreipėsi į „Visa“ dėl mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir pagrįstai, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimą bankui grąžinti 2 800 GBP pripažinti pagrįstu.

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

¹ „I was told that I must to transfer money to “safe account” and then I will be able to change my PIN. Under the pressure and fear that I had to be scammed he forced me to accept payments.“

² Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

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 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