



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-10-02 Nr. 429-199  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2021 m. birželio 23 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. sausio 26 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Google Pay* (toliau – *Google Pay* sistema) ir 2024 m. balandžio 10 d. per šią sistemą Kortele Kazachstane registruotam prekybininkui „Magnum“ (toliau – Gavėjas) buvo atlikti trys mokėjimai, kurių bendra suma 98 421 KZT<sup>1</sup> (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. balandžio 10 d., po to, kai buvo atliktas paskutinis Ginčijamas mokėjimas, pareiškėjas pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne jis, ir pateikė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus.

Bankui informavus pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimas pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo gidą (angl. *Chargeback Guide*)<sup>2</sup> yra negalimas, pareiškėjas reikalavo gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas banko lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų jam Ginčijamų mokėjimų, kurių pareiškėjas teigė pats neatlikęs ir neautorizavęs, sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų. Bankas taip pat nurodė manantis, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui.

**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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (98 421 KZT) pareiškėjui negražinimo pagrįstumo.

<sup>1</sup> Kazachstano tengės.

<sup>2</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

Ginčo šalis sieja 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas vertino galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo gidą procedūrą, tačiau nustatė, kad šių mokėjimų atveju ši procedūra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nekėlė bankui su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėjas nurodė, kad siekia Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo iš paties banko, todėl su pirmiau nurodyta procedūra ir Ginčijamų mokėjimų sumų pagal ją negražinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.*

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

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti Korteile inicijuotas mokėjimo operacijos davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjui ir (arba) kitiems asmenims atlikti Gavėjui mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Ginčijami mokėjimai atlikti per *Google Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta Kortelė. Pareiškėjas neneigė turintis paskyrą *Google Pay* sistemoje, prie kurios buvo pridėta ir Kortelė, tačiau teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne per šią paskyrą. Pareiškėjas tikino niekam neperdavęs ir (arba) kitaip neatskleidęs Kortelės ir (arba) kitų duomenų.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Korteile ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjo naudojamos programėlės „Revolut“ būtų jungtasi iš kitų, negu jis šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei Kortelės duomenimis, kaip teigia pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti Kortelę prie *Google Pay* sistemos. Tam, kad Kortelę būtų galima pridėti prie *Google Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti Ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Google Pay* sistemos banko atskirai SMS žinute siūstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu išsiuntė pareiškėjo telefono numeriu<sup>3</sup> 2024 m. sausio 26 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Google Pay* sistemos. Banko pareiškėjui siūstoje SMS žinutėje buvo ne tik nurodyta, kad atsiųstas kodas yra skirtas Korteilei prie *Google Pay* sistemos pridėti, bet ir įspėta niekam šio kodo neatskleisti.

Banko SMS žinutės su vienkartinio saugos kodu gavimo ir (arba) šio kodo panaudojimo aplinkybių pareiškėjas niekaip nepakomentavo. Atkreiptinas dėmesys, kad dėl gautos SMS žinutės su vienkartinio saugos kodu pareiškėjas į banką tuo metu taip pat nesikreipė.

Duomenų, kad Kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos dieną pareiškėjas būtų praradęs savo telefoną ir (arba) perdavęs jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu gavo ne pats pareiškėjas, Lietuvos bankas neturi.

Remiantis bylos duomenimis, Kortelė prie *Google Pay* sistemos buvo pridėta galimai ne iš tų įrenginių, kuriuos pareiškėjas iki tol įprastai naudojo sutartinių santykių su banku metu. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam priklausė ir (arba) kieno žinioje buvo įrenginys, iš kurio Kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos, ir (arba) kam priklausė *Google Pay* sistemoje sukurta paskyra,

<sup>3</sup> Pareiškėjo telefono numeris, kuriuo bankas siuntė SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, sutampa su tuo, kurį pareiškėjas nurodė kreipimesi į Lietuvos banką.

per kurią buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus daugiau kaip dviem mėnesiams nuo to momento, kai Kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos. Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas neatskleidė, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jam vienkartinį saugos kodą ir jis buvo panaudotas Kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki Kortelės prie *Google Pay* sistemos pridėjimo pareiškėjas būtų susidūręs su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės ir (arba) kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jo Kortelės duomenis ir (arba) banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėjas nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir (arba) dalyvavimo galėjo pridėti (pridėjo) Kortelę prie *Google Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą galėjo atlikti (atliko) Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas taip pat nepateikė.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti fiziškai pridėjus įrenginį, kuriame buvo įdiegta *Google Pay* sistema, prie skaitytuvo. Pareiškėjas teigė, kad tuo metu buvo Jungtiniuose Arabų Emyratuose, todėl negalėjo pirmiau nurodytu būdu atlikti Ginčijamų mokėjimų Kazachstane, kuriame registruotas Gavėjas. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad Kazachstane nėra net buvęs. Iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas buvo paaiškinęs pareiškėjui, kad kartu su mokėjimo nurodymais vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankui pateikti Gavėjo vietos duomenys gali nebūtinai sutapti su faktine atsiskaitymo vieta, nes bankui galėjo būti nurodyta Gavėjo pagrindinės buveinės, o ne konkretaus padalinio, vieta.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjo Kortelė prie *Google Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus Kortelės duomenis, įskaitant banko siųstą vienkartinį saugos kodą, ir be paties pareiškėjo aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės pasinaudoti šiais duomenimis, tačiau pareiškėjas Kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos aplinkybių niekaip nekommentuoja ir jokių kitų paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, nepateikė, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pridėjo Kortelę prie *Google Pay* sistemos ir per šią sistemą atliko Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko jam siųstu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informacija, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas, nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>4</sup>.

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

<sup>4</sup> 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.

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 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