



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-04 Nr. 429-240
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. balandžio 14 d. – birželio 12 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke *Visa* mokėjimo kortele *5765 buvo atlikti šie mokėjimai: 1) penki ginčijami mokėjimai, kurių vertė 135 000,00 HUF, lėšų gavėjai *Epc*epic Games Store*; 2) vienas ginčijamas mokėjimas, kurio vertė 2 400,00 HUF, lėšų gavėjai *Google Payment Ie Ltd Goo*; 3) vienuolika ginčijamų mokėjimų, kurių vertė 63 437,01 HUF, lėšų gavėjai *Google *google Play Ap*; kita pareiškėjos *Visa* mokėjimo kortele *7594 vienas ginčijamas mokėjimas, kurio vertė 218,19 EUR, lėšų gavėjai *ENEBA* (toliau – ginčijami mokėjimai). Bendra ginčijamų mokėjimų suma – 200 837,01 HUF ir 223,18 EUR.

2024 m. birželio 12 ir 13 d. pareiškėja kreipėsi į banką su prašymu taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą dėl ginčijamų mokėjimų.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus prašymus, bankas priėmė sprendimą juos atmesti, tačiau pareiškėja 2024 m. birželio 13 d. pakartotinai kreipėsi į banką, prašė persvarstyti priimtą sprendimą ir atlyginti pareiškėjos dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. 2024 m. birželio 18 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai, jame nurodė atsisakantis tenkinti jos prašymą.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad iš jos sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai ir apie juos ji pranešė bankui. Pareiškėjos teigimu, maža dalis ginčijamų mokėjimų sumos jai buvo pažadėta gražinti, tačiau ši suma nebuvo jai pervesta. Pareiškėja nurodė, kad kreipėsi į banką dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo, tačiau bankas jos prašymų netenkino. Pareiškėja prašė įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas bankas neturi. Bankas taip pat pažymėjo neatmetantis tos galimybės, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Paaiškindamas, kodėl ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo taikoma lėšų gražinimo procedūra pagal *Visa* organizacijos produktų ir paslaugų vadove (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatytas taisykles, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Bankas taip pat pateikė duomenis, jog ginčijamas mokėjimas, atliktas lėšų gavėjai *Google Payment Ie Ltd Goo*, buvo gražintas pareiškėjai. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

Siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. 2024 m. spalio 30 d. pareiškėja nurodė, kad gavo žinutes ir galimai jos duomenys buvo pavogti, nes kitaip sukčiai nebūtų galėję autorizuoti ginčijamų mokėjimų, tačiau jokių žinučių ar kitokių duomenų nepateikė.

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

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. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo tenkinti lėšų grąžinimo prašymus arba grąžinti pareiškėjai jos mokėjimo kortelėmis atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėja kreipimėsi nurodė, kad prašo grąžinti dėl visų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas, tačiau bankas pateikė duomenis, jog dalis ginčijamų mokėjimų lėšų jau buvo grąžinta pareiškėjai². Kadangi dalis ginčijamų mokėjimų lėšų jau grąžinta (2 400,00 HUF vertės mokėjimas *Google Payment Ie Ltd Goo* grąžintas 2024 m. birželio 16 d.), galutinė ginčytina ginčijamų mokėjimų suma laikytina 198 437,01 HUF ir 223,18 EUR³.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pati mokėjimo operacijų neinicijavusi. Be to, pareiškėja teigia, kad nebuvo praradusi savo mokėjimo kortelių.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 3) bankas pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu tenkinti lėšų grąžinimo prašymus pagal Visa taisykles.

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. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Nors pareiškėja neigė pati atlikusi ginčijamus mokėjimus, byloje turimų duomenų visuma nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir autorizuoti be jos žinios, valios, sutikimo arba kitokio dalyvavimo.

Pirma, pareiškėja nepateikė jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad iki atliekant ginčijamus mokėjimus ji būtų susidūrusi su kokiomis nors situacijomis, kurių metu iš jos būtų perimta prieiga prie jos banko sąskaitos, išvilioti prisijungimo prie šios sąskaitos ir (arba) kiti duomenys.

Antra, prie pareiškėjos sąskaitos banke nebuvo bandyta jungtis ir (arba) prisijungta iš kitų, negu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginių, t. y. visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti pareiškėjos išmaniuoju telefonu. Duomenų, kad į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję galimybę kitaip prisijungti prie pareiškėjos sąskaitos, byloje neturima.

Trečia, dalis ginčijamų mokėjimų buvo atlikti per programėlę „Revolut“ (toliau – Programėlė) iš pareiškėjai priklausančio išmaniojo telefono. Prie Programėlės jungtasi naudojant tik pareiškėjai žinomą slaptažodį. Duomenų, kad ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėja būtų praradusi savo išmanųjį telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja, tačiau pastebėtina, kad iš susirašinėjimo tarp pareiškėjos ir banko išrašo matyti, jog pareiškėja savo išmaniuoju telefonu leisdavo naudotis ir savo sūnui.

Ketvirta, pareiškėja neneigė, kad ginčijamų mokėjimų atlikimo laikotarpiu, t. y. nuo 2024 m. balandžio 14 d. iki birželio 12 d., jungėsi prie Programėlės, tačiau teigė, jog ginčijamų mokėjimų neatliko. Pastebėtina, kad iš banko pateiktų vidaus sistemų išrašų matyti, jog

² Bankas pateikė duomenis, kad ginčijamas mokėjimas, atliktas lėšų gavėjai *Google Payment Ie Ltd Goo*, buvo grąžintas pareiškėjai.

³ Visa ginčytinų mokėjimų suma sudaro apie 701,4 EUR.

ginčijamų mokėjimų atlikimo laikotarpiu Programėle ir būtent iš pareiškėjos išmaniojo telefono buvo nuolat nepertraukiamai ir aktyviai naudotasi, atlikta ir daug kitų mokėjimo operacijų, kurių pareiškėja nenurodė kaip ginčijamų.

Sprendžiant, ar ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjos teiginiais, kad ginčijamus mokėjimus atliko ne ji, o į jos sąskaitą neteisėtai įsilaužę tretieji asmenys, nors banko pateikti Lietuvos bankui duomenys akivaizdžiai tą paneigia, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač atsižvelgiant į tai, kad pirmiau nurodytų savo teiginių pareiškėja jokiais objektyviais įrodymais nepagrindė.

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 nebuvus.⁴

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime šie mokėjimai bus laikytini autorizuotais.

2. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas

Autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie šio ginčo aplinkybėmis nėra aktualūs, nes ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjos banko sąskaitos.

Nagrinėjamu atveju kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais banko pareiga gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių ginčijamų mokėjimų neįvykdė, juos įvykdė netinkamai ir (arba) nepagrįstai neatšaukė jų vykdymo.

Kaip nurodyta pirmiau, bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių sutartas sąlygas. Teisės aktai nedraudžia pareiškėjai ar kitiems banko klientams naudotis lėšų gavėjų⁵ paslaugomis ir tuo tikslu atlikti joms mokėjimus. Taigi, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, turėjo juos įvykdyti.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informacija, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamus mokėjimus, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas.

3. Dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo pagal Visa taisykles

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų gražinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jos patirtą žalą. Taigi, pareiškėja kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjos lėšų gražinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jai ginčijamų mokėjimų lėšų.

⁴ 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.

⁵ *Epic*epic Games Store* ar *Google *google Play Ap* ar *ENEBA*.

Nesutikdamas su pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjos lėšų gražinimo prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo.

Remiantis aktualiomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*)⁶, mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme.

Kaip minėta pirmiau, nors pareiškėja kategoriškai neigė atlikusi bet kokius veiksmus, galėjusius lemti ginčijamų mokėjimų atlikimą, tačiau byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir banko pateikti objektyvūs įrodymai liudija, kad be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo ginčijami mokėjimai nebūtų buvę atlikti, todėl laikoma, kad jie buvo tinkamai patvirtinti šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka, o tai yra pagrindas atsisakyti taikyti *Visa* taisyklėse numatytą lėšų gražinimo procedūrą.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁷.

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 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

⁶ *Visa* organizacijos taisyklių 699–720 psl.

⁷ 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.