



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2021 m. rugsėjo 3 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-316
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. gegužės 6 d. iš pareiškėjos su bendrovės išduota mokėjimo kortele susietos sąskaitos atliktas 4,09 RON¹ mokėjimas (toliau – Pirmasis mokėjimas).

Trumpiau nei po minutės iš pareiškėjos su bendrovės išduota mokėjimo kortele susietos sąskaitos atliktas antrasis mokėjimas, kurio suma 2 555,00 RON² (toliau - Antrasis mokėjimas).

2021 m. gegužės 6 d. pareiškėja susisiekė su bendrove per *Revolut* mobiliąją pokalbių programėlę ir informavo apie atliktą Antrąjį mokėjimą, teigdama, kad šis mokėjimas atliktas sukčiams. Pareiškėja bendrovės klientų aptarnavimo specialistams paaiškino, kad *WhatsApp* pokalbių programėlėje gavo pranešimą iš pirkėjais apsimetusių asmenų, kurie nurodė, jog norėtų pirkti prekę pagal pareiškėjos pateiktą skelbimą skelbimų portale *olx.ro*. Šie asmenys pareiškėjai nurodė, kad tam, jog galėtų atlikti mokėjimą tiesiai į pareiškėjos su mokėjimo kortele susietą sąskaitą, ji turėtų paspausti žinutėje pateiktą nuorodą ir pateikti savo mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėja susirašinėjimo su bendrovės darbuotoju metu nurodė, kad, paspaudusi nuorodą, buvo nukreipta į tinklalapį, atrodantį kaip skelbimų portalas, kuriame buvo jos skelbimas apie parduodamą prekę. Pareiškėja suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir gavo pranešimą bendrovės programėlėje buvo prašoma patvirtinti 4,09 RON mokėjimą (t. y. Pirmąjį mokėjimą), jį pareiškėja patvirtino. Trumpiau nei po minutės iš pareiškėjos sąskaitos bendrovėje, pareiškėjos teigimu, sukčių naudai buvo atliktas Antrasis mokėjimas. Pareiškėja nurodė iškart po Antrojo mokėjimo užblokavusi savo mokėjimo kortelę ir teiravosi, kada galėtų tikėtis atgauti Antrojo mokėjimo lėšas į savo sąskaitą. Pokalbio metu pareiškėjos buvo paprašyta užpildyti ir pateikti oficialų lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuris leistų bendrovės specialistų komandai išnagrinėti pareiškėjos pretenziją dėl lėšų gražinimo bei inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatyta tvarka.

2021 m. gegužės 6 d. pareiškėja pateikė bendrovei oficialių prašymą dėl Antrojo mokėjimo lėšų gražinimo.

2021 m. gegužės 6 d. bendrovė, įvertinusi, kad pareiškėjos atliktas Antrasis mokėjimas neatitinka tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklių keliamų reikalavimų, kuriuos turi atitikti tam, kad mokėjimo operacijos suma galėtų būti gražinta pareiškėjai remiantis šia schema, priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos prašymą dėl lėšų gražinimo ir apie šį sprendimą informavo pareiškėją tą pačią dieną pareiškėjos nurodytu el. paštu.

2021 m. gegužės 6 d. pareiškėja susisiekė su bendrove per *Revolut* mobiliąją pokalbių programėlę, nurodydama, kad norėtų sustabdyti apmokėjimo laukiantį (angl. *pending*) mokėjimą. Bendrovės klientų aptarnavimo specialistas paaiškino pareiškėjai, kad apmokėjimo laukiantys mokėjimai turėtų būti gražinti po 7 dienų.

2021 m. gegužės 7 d. pareiškėja papildomai susisiekė su bendrove per *Revolut* mobiliąją pokalbių programėlę, prašydama patikslinti informaciją apie apmokėjimo laukiančių mokėjimų sumų gražinimą. Bendrovės klientų aptarnavimo specialistas patikslino, kad apmokėjimo

¹ Apytiksliai 0,83 Eur.

² Apytiksliai 519,01 Eur.

laukiantys mokėjimai gražinami mokėtojui, jei per 7 dienas prekybininkas nesikreipia dėl šio mokėjimo, kaip tai nurodyta ir *Revolut* mobiliojoje pokalbių programėlėje, paspaudus konkretaus apmokėjimo laukiančio mokėjimo nuorodą. Bendrovės klientų aptarnavimo specialistas taip pat pasiteiravo, ar pareiškėja pati atliko Antrąjį mokėjimą, kurį nori atšaukti. Pareiškėja nurodė, kad ji patvirtino Antrąjį mokėjimą per klaidą ir iš karto užblokavo savo kortelę.

Nesutikdama su bendrovės sprendimu atsisakyti inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisykles (grąžinti Antrojo mokėjimo sumą), pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl su bendrove kilusio ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad 2021 m. gegužės 6 d. tapo sukčių auka, nes buvo apgauta trečiųjų asmenų, prisistačiusių pirkėjais ir siekusių įsigyti jos siūlomą prekę internetinėje įvairių prekių prekybos ir mainų platformoje („OLX“), veikiančioje Rumunijoje. Pareiškėja teigia, kad šie tretieji asmenys neteisėtai pasisavino jos bendrovės išduotos „Visa“ mokėjimo kortelės duomenis ir atliko (neteisėtai iš jos sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, bendrovėje nusirašė) 2 555,00 RON sumą, naudodamiesi *TransferGo* programėle. Pareiškėjos teigimu, supratusi, kad tapo sukčių auka, ji iškart ėmėsi priemonių tam, kad išvengtų nuostolių: užblokavo savo mokėjimo kortelę, naudodamasi *Revolut* mobiliąja programėle, susisieki su bendrove ir informavo apie ginčijamą Antrąjį mokėjimą, pateikė bendrovei reikalingus įrodymus, pareiškėjos teigimu, įrodančius, kad ji tapo sukčių auka ir niekada nesiekė autorizuoti Antrojo mokėjimo, taip pat užpildė bendrovės nurodytą prašymą dėl lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros inicijavimo. Pareiškėja nurodo gavusi bendrovės darbuotojo atsakymą, kad apmokėjimo laukiančio mokėjimo, kurį pareiškėja prašė atšaukti, suma bus gražinta pareiškėjai per 7 dienas, tačiau vėliau gavo el. laišką iš bendrovės, kuriame nurodoma, kad bendrovės pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės galiojimas buvo panaikintas, bet bendrovė nenustatė sukčiavimo požymių atitinkančių veiksmų (veiklos) pareiškėjos sąskaitoje. Pareiškėja mano, kad bendrovė, įvykdydama jos ginčijamą mokėjimo operaciją (Antrąjį mokėjimą), visiškai neatsižvelgė į jos pateiktą informaciją ir įrodymus, pagrindžiančius, kad jos ginčijamas Antrasis mokėjimas buvo įvykdytas dėl sukčių atakos. Pareiškėja taip pat nurodo, kad buvo du kiti bandymai (2021 m. gegužės 6 d. ir 2021 m. gegužės 19 d.) nurašyti iš jos sąskaitos bendrovėje 3 000 RON sumą, o tai, pareiškėjos teigimu, įrodo, kad tretieji asmenys turėjo prisijungimo prie jos sąskaitos duomenis. Pareiškėja nurodo, kad ėmėsi priemonių, kad apsaugotų savo asmens duomenis (tapatybės patvirtinimo priemones), įgalinančius prisijungti prie jos sąskaitos bendrovėje ir atlikti mokėjimus, tačiau iš bendrovės nesulaukė jokios naudingos informacijos dėl *Revolut* mobiliojoje programėlėje nurodytų (įvestų) pareiškėjos duomenų saugumo. Kreipimesi pareiškėja pažymi, kad kreipėsi ir į *TransferGo*, kuri pareiškėjai patvirtino, kad tam, jog sukčiavimo ataka įvyktų, tretiesiems asmenims tereikėjo, jog pareiškėja įvestų „patvirtinimo kodą“ (angl. *verification code*), tačiau ne pačią Antrojo mokėjimo sumą. Pareiškėja nurodo suvedusi „patvirtinimo kodą“ tikėdama, kad gaus 100 RON sumą į savo sąskaitą bendrovėje už prekę, kurią siekė parduoti internetinėje prekybos ir mainų platformoje. Taigi, pareiškėjos vertinimu, tretieji asmenys gavę priėjimą prie pareiškėjos sąskaitos bendrovėje, galėjo pateikti nurodymą įvykdyti Antrąjį mokėjimą, pareiškėjai jo net neautorizavus. Pareiškėja, atsižvelgdama į kreipimesi nurodytas aplinkybes, t. y. atkreipdama dėmesį į *Revolut* mobiliosios programėlės nesaugumą, į tai, kad pareiškėja nedelsdama pranešė bendrovei apie neautorizuotą Antrąjį mokėjimą ir pateikė visus pareiškėjos nurodytas aplinkybes patvirtinančius įrodymus (duomenis), taip pat į tai, kad bendrovės tyrimas dėl pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjos vertinimu, buvo paviršutiniškas, o po jo bendrovė apmokėjimo laukiantį mokėjimą patvirtino, pervesdama jo sumą neteisėtai veikusiems tretiesiems asmenims, teigia, kad bendrovė turi kompensuoti pareiškėjos nuostolius dėl įvykdyto Antrojo mokėjimo ir grąžinti jo sumą į pareiškėjos sąskaitą bendrovėje.

Bendrovė nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bendrovė pažymi, kad bendrovės Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų, su kuriomis, tapdama bendrovės kliente, pareiškėja sutiko, 14 punkte įtvirtinta, kad bendrovės klientai gali atlikti mokėjimus įvesdami savo *Revolut* kortelės duomenis, o šie veiksmai yra laikomi bendrovės kliento sutikimu atlikti mokėjimus iš *Revolut* sąskaitos. Bendrovė pažymi, kad Paslaugų teikimo sąlygose ir nuostatose nėra nurodyta, kad *Revolut* kortelės duomenų atskleidimas yra reikalingas mokėjimams gauti, o ne mokėjimo nurodymams inicijuoti. Bendrovės vertinimu, pareiškėja, pateikdama savo kortelės duomenis elektroninės prekybos platformoje, laikėsi bendrovės Paslaugų teikimo sąlygose ir nuostatose įtvirtintos sutikimo davimo formos ir tvarkos, taigi, tinkamai autorizavo mokėjimo operaciją. Kaip nurodoma atsiliepime, pareiškėja ne tik pati įvedė savo kortelės

duomenis jai atsiųstoje nuorodoje, t. y. įvykdė veiksmus, kurie atitinka bendrovės ir pareiškėjos sutartą sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką, bet ir aktyviais veiksmais bendrovės programėlėje pakartotinai išreiškė savo sutikimą atlikti mokėjimą – tiek Pirmąjį, tiek Antrąjį mokėjimą patvirtindama saugesniu autentiškumo patvirtinimo būdu, t. y. „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo būdu³. Bendrovė mano, kad, nesvarbu, kokią informaciją pareiškėja matė elektroninėje aplinkoje, į kurią buvo nukreipta suvesti kortelės duomenis, po to, kai paspaudė jai atsiųstą nuorodą, bendrovės programėlėje, kaip patvirtina pačios pareiškėjos bendrovei pateiktos jos mobiliojo įrenginio ekrano nuotraukos, pareiškėja matė tikrovę atitinkančią informaciją ir negalėjo nesuprasti, kokią mokėjimo operaciją iš tiesų atlieka. Taigi, bendrovė mano, kad pareiškėjos veiksams buvo būdingas didelis neatsargumas: pareiškėja nesilaikė teisės aktuose įtvirtintos pareigos naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės naudojimą reglamentuojančias sąlygas, t. y. atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims iki mokėjimo operacijos atlikimo, nesiėmusi jokių veiksmų įvertinti, ar reikalavimas pateikti mokėjimo kortelės duomenis yra pagrįstas, o neformaliu informacijos kanalu (t. y. *WhatsApp* programėlėje) jai nepažįstamų žmonių pateikta informacija yra teisinga, todėl, bendrovės vertinimu, galima teigti, kad pareiškėja nebuvo tiek rūpestinga, kiek buvo akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis.

Atsiliepime nurodoma, kad, atsižvelgiant į tai, jog pareiškėja dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo kreipėsi jau po to, kai jį gavo bendrovė, bendrovė neturėjo pareigos šio mokėjimo nurodymo atšaukti ar jo sumos gražinti pareiškėjai. Bendrovė taip pat atkreipia dėmesį, kad dar neapmokėtas mokėjimo kortele atliktas mokėjimas (angl. *pending*) mokėtojai gali būti gražinamas tik tada, jei per nustatytą laiką (7 dienas) prekybininkas nepareikalauja atidėtų lėšų. Bendrovės vertinimu, gavusi pareiškėjos mokėjimo nurodymą, bendrovė tinkamai įvykdė teisės aktuose nustatytą pareigą pervesti lėšas mokėjimo nurodyme įvardytam lėšų gavėjui. Bendrovė mano, kad, atsižvelgiant į tai, jog pareiškėja tinkamai autorizavo Antrąjį mokėjimą, bendrovė negali būti įpareigota gražinti pareiškėjos mokėjimo nurodymu inicijuotos mokėjimo operacijos sumos.

Pateikdama paaiškinimus dėl atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nuostatas, bendrovė pažymėjo, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija nepatenka į šią mokėjimo sumų gražinimo schemą, todėl bendrovė mano, kad priėmė pagrįstą sprendimą atmesti pareiškėjos prašymą gražinti atlikto mokėjimo sumą, inicijuojant lėšų gražinimo procedūrą.

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) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti pareiškėjai pareiškėjos bendrovėje atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos sumą – 2 555,00 RON (t. y. Antrojo mokėjimo sumą). Pareiškėja kreipėsi teigia nedavusi sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, informavo apie tai bendrovę ir paprašė jos atšaukti šią operaciją, kai bendrovė dar turėjo galimybę tai padaryti (t. y. nepervesti lėšų į gavėjų banko sąskaitą), todėl bendrovė turi gražinti pareiškėjai ginčijamos operacijos sumą. Bendrovė teigia, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota šalių sutarta forma ir tvarka ir kad tai patvirtina pareiškėjos pateiktos telefono ekrano nuotraukos, pareiškėjos nurodyta informacija *Revolut* mobiliojoje pokalbių programėlėje bei bendrovės sistemės duomenys.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti šias pagrindines aplinkybes: 1) ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, t. y. ar šiai operacijai atlikti buvo gautas pareiškėjos sutikimas; 2) ar bendrovė turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo

³ Taikant „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo būdą mokėtojas turi ne tik turėti mobilųjį įrenginį, kuriame yra įdiegta Bendrovės programėlė bei į kurį gaunama SMS žinutė su vienkartinio naudojimo kodu, būtinu mokėjimui patvirtinti (turėjimo kategorija), bet ir žinoti programėlės slaptažodį (žinojimo kategorija) arba atrakinti programėlę naudojantis biometriniais duomenimis (būdingumo kategorija). Jei bent vienas iš šių reikalavimų per nustatytą laiką (šiuo atveju 5 minutes) neįgyvendinamas, mokėjimo operacija nebūtų patvirtinama ir lėšos nebūtų nuskaitytos iš mokėtojo sąskaitos.

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.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo

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).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi 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; 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.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Bendrovės teigimu, pareiškėjos sutikimas įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją mokėjimo kortele – Antrąjį mokėjimą, buvo duotas vienu iš pareiškėjos ir bendrovės sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – mokėjimo kortelės bei savo asmens duomenų pateikimu prekybininkui bei mokėjimo operacijos patvirtinimu „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo būdu, suvedant *Revolut* paskyros slaptažodį *Revolut* mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą.

Įvertinus ginčo šalių susitarimo pagrindą esančių bendrovės Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų⁴ 14 punktą, matyti, kad sudarydamos bendrąją sutartį dėl mokėjimo paslaugų teikimo pareiškėja ir bendrovė buvo sutarę, kad pareiškėja sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją taip pat gali duoti, suveddama mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba savo PIN kodą, taip pat pateikdama mokėjimo kortelės ir kitus duomenis paslaugos teikėjui ar prekybininkui, su kuriais siekiama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar prekes.⁵

Kaip matyti iš pirmiau aptarto bendrovės Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 14 punkto turinio, jame aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuojama, kad mokėjimo kortelės duomenų (kortelės numerio, galiojimo datos ir CVC kodo) suvedimas bendrovės ir pareiškėjos santykiuose yra laikytinas sutikimo mokėjimo operacijai iš pareiškėjos sąskaitos bendrovėje atlikti (mokėjimui mokėjimo kortele atlikti) davimu, t. y. mokėjimo kortelės duomenų pateikimas paslaugos teikėjui (gavėjui) reiškia mokėtojo patvirtinimą įsipareigoti sumokėti už prekes ar paslaugas iš su kortele susietos bendrovės sąskaitos. Taigi, pareiškėja, sudarydama su bendrove sutartį, buvo supažindinta su sutikimo mokėjimo operacijai davimo tvarka ir forma ir turėjo žinoti, kad kortelės duomenų pateikimas (kortelės numeris, galiojimo data, CVC kodas) yra skirtas lėšų nurašymo iš sąskaitos mokėjimo operacijai, bet ne lėšų gavimo į sąskaitą mokėjimo operacijai inicijuoti.

Bendrovė, darydama išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota bendrovės Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų nustatyta tvarka pačios pareiškėjos, remiasi ne

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

⁵ Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų (angl. „Personal terms and supplement“) 14 punkto tekstas originalo kalba (anglų k.): „You can also make payments or withdraw cash using your Revolut Card. You can do this by entering the details of your Revolut Card (the card number, expiry date and CVC number) or your PIN. We will consider these actions as you giving consent to make payments or withdraw cash from your Revolut account. You also give your consent to make payments from your Revolut Card by: <...> providing your Revolut Card number and other details and consenting to the initiation of payment orders for debiting your account when entering into an agreement with a trader or service provider.“

tik ta aplinkybe, kad mokėjimo operacijai įvykdyti buvo panaudoti mokėjimo kortelės duomenys, bet ir tuo faktu, kad, siekiant, jog būtų įvykdytas Antrasis mokėjimas, buvo suvestas *Revolut* paskyros slaptažodis *Revolut* mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą. Bendrovė pateikė jos vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu. Bendrovės pateiktais duomenimis, pareiškėja bendrovės paslaugomis naudojasi nuo 2019 m. spalio 24 d. ir turėjo patirties inicijuojant mokėjimo operacijas kortele bei tvirtinant savo tapatybę per *Revolut* mobiliąją programėlę, naudojantis „3D Secure“ sistema.

Nagrinėjant ginčą abi šalys, tiek pati pareiškėja su kreipimusi, tiek bendrovė kartu su atsiliepiu, pateikė pareiškėjos išsaugotą jos mobiliojo įrenginio ekrano nuotrauką, atvaizduojančią Antrojo mokėjimo įvykdymo aplinkybes – vaizdus, kuriuos pareiškėja matė, vykdant ginčijamą Antrąjį mokėjimą. Remiantis minėtoje nuotraukoje matomais vaizdais, ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta, prieš tai pareiškėjos mobiliajame įrenginyje iššokus (atsiradus) pranešimui (angl. *notification*), kuriame prašoma autorizuoti Antrąjį mokėjimą, skirtą būtent nurodytam lėšų gavėjui (*TransferGo*) ir kuriame nurodyta Antrojo mokėjimo suma (2 555,00 RON), kuri vėliau ir buvo pervesta į lėšų gavėjo sąskaitą. Kaip matyti iš ekrano vaizdo nuotraukos, tuomet pareiškėja turėjo paspausti pranešimo nuorodą (arba tiesiogiai atsidaryti mobiliąją programėlę), prisijungti prie bendrovės programėlės, įvesdama paskyros slaptažodį, ir paspausti mygtuką „Sutinku“ (angl. *confirm*), t. y. paspausti mygtuką, kad tvirtina lėšų pervedimo operaciją. Tai reiškia, kad šiuo konkrečiu atveju pareiškėja turėjo matyti, kad atsidarydama *Revolut* mobiliąją programėlę pagal gautą pranešimą ir suveddama paskyros slaptažodį bei paspausdama mygtuką „Sutinku“, tvirtina mokėjimo nurodymą įvykdyti 2 555,00 RON dydžio kredito pervedimą trečiųjų asmenų naudai, kaip ir Pirmojo mokėjimo, kurio pareiškėja neginčija, atveju, o ne patvirtina lėšų įskaitymo į savo sąskaitą bendrovėje mokėjimo operaciją, nes pastarajai operacijai pirmiau nurodyti veiksmai (*Revolut* mobiliosios programėlės atsidarymas, paskyros slaptažodžio suvedimas, mygtuko „Sutinku“ paspaudimas) nėra atliekami.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 14 punkte kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą pervesti lėšas prekybininkui arba paslaugų teikėjui, su kuriuo mokėtojas nori atsiskaityti mokėjimo kortele, ir tuo tikslu perduoda mokėjimo kortelės ir kitus šioje Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų punkte nurodytus duomenis. Kita vertus, nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta minimoje Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 14 punkto nuostatoje, pareiškėja pretenzijoje bendrovei ir kreipimesi Lietuvos bankui teigia, kad šiuos duomenis, būtinus mokėjimo nurodymui inicijuoti, tretiesiems asmenims ji atskleidė ne dėl to, kad ketino mokėjimo kortele pervesti lėšas, o siekdama gauti pinigus (atsiskaitymą), t. y. šiuo konkrečiu atveju pareiškėja siekė veikti ne kaip mokėtoja, o kaip lėšų gavėja. Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius įrodymus, galima daryti išvadą, kad pareiškėjos teiginiai dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybių yra nenuoseklūs ir vienas kitam prieštarauja. Nors pretenzijoje bendrovei ir kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėja neigia patvirtinusi (autorizavusi) Antrąjį mokėjimą, tačiau, kaip matyti iš ginčo byloje esančio pareiškėjos susirašinėjimo su bendrovės darbuotojais per *Revolut* mobiliąją programėlę, teiraudamasi dėl apmokėjimo laukiančio Antrojo mokėjimo atšaukimo ir jo sumos gražinimo į bendrovėje esančią sąskaitą, bendrovės darbuotojo paklausta, pareiškėja pripažino, kad Antrąjį mokėjimą ji per klaidą patvirtino. Kaip prieštaraujantis ginčo byloje esantiems įrodymams (mobiliojo telefono ekrano vaizdo nuotraukai ir jos pirmiau aptartam turiniui), vertintinas ir pareiškėjos teiginys, kad pareiškėja *Revolut* mobiliojoje programėlėje suvedė tik „patvirtinimo kodą“, tikėdamasi, kad gaus 100 RON sumą į savo sąskaitą bendrovėje už prekę, kurią siekė parduoti internetinėje prekybos ir mainų platformoje, o ne atliks 2 555,00 RON dydžio kredito pervedimą, nes tokios sumos (t. y. Antrojo mokėjimo sumos) pareiškėja teigia pati nenurodžiusi. Taigi, pareiškėjos vertinimu, gavę priėjimą prie pareiškėjos sąskaitos bendrovėje, tretieji asmenys, galėjo pateikti nurodymą įvykdyti Antrąjį mokėjimą, pareiškėjai jo net neautorizavus. Vis dėlto, kaip buvo konstatuota pirmiau, tam, kad būtų įvykdytas Antrasis mokėjimas, turėjo būti ne tik panaudoti (pateikti inicijuoti mokėjimo nurodymą) mokėjimo kortelės duomenys, bet ir suvestas *Revolut* paskyros slaptažodis *Revolut* mobiliojoje programėlėje pagal išsiųstą pranešimą. Kaip buvo aptarta pirmiau, pareiškėja turėjo prisijungti prie bendrovės programėlės, įvesdama paskyros slaptažodį, ir paspausti mygtuką „Sutinku“, matydama, kad tvirtina ekrane nurodytam lėšų gavėjui (*TransferGo*) skirtą 2 555,00 RON dydžio lėšų pervedimo operaciją, net jei pati mokėjimo suma, inicijuojant mokėjimo nurodymą, būtų buvusi nurodyta ne pačios pareiškėjos.

Vertinamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja, susirašinėdama su bendrovės aptarnavimo specialistais per *Revolut* mobiliąją programėlę, pripažino, kad įvedė savo mokėjimo kortelės duomenis elektroninėje prekybos platformoje, paspaudusi jai atsiųstą nuorodą, t. y. pati pareiškėja pripažino, kad šiuo atveju įvykdė veiksmus, kurie atitinka bendrovės ir pareiškėjos sutartą sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką, o bendrovė, siekdama pagrįsti, kad Antrasis mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas, pateikė jos vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, įrodančius, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autentifikuota „3D Secure“ mokėtojo autentifikavimo tipu. Vadinasi, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad Antrasis mokėjimas buvo tinkamai – šalių sutartu būdu, autorizuotas pačios pareiškėjos, mobiliajame įrenginyje esančioje *Revolut* mobiliojoje programėlėje pačiai pareiškėjai patvirtinus 2 555,00 RON kredito pervedimą trečiųjų asmenų naudai.

Sutiktina su bendrovės atsiliepime nurodytu argumentu, kad, vertinant, ar Antrasis mokėjimas buvo autorizuotas pačios pareiškėjos, teisiškai nėra reikšminga aplinkybė, kad duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija, perdavė lėšų gavėjai, gavę (sužinoję) juos iš pareiškėjos, t. y. kad šiuos duomenis, inicijuojant Antrąjį mokėjimą, bendrovei tiesiogiai pateikė ne pati pareiškėja, o iš pareiškėjos šiuos duomenis galimai neteisėtai išvilioję asmenys, nors ginčo byloje ir nėra jokių patikimų duomenų, kurie galėtų šią pareiškėjos nurodytą aplinkybę pagrįsti. Kaip minėta, pagal bendrovės Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 14 punktą, pareiškėjos sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją taip pat gali būti duodamas ir suvedant mokėjimo kortelės duomenis. Aptariamam atveju Antrasis mokėjimas buvo įvykdytas, ne tik pateikus mokėjimo kortelės duomenis, bet ir Antrąjį mokėjimą pačiai pareiškėjai autorizavus, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą – naudojantis „3D Secure“ sistema. Verta papildomai atkreipti dėmesį į tai, kad pagal šalių susitarimo pagrindą sudarančių bendrovės Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 9 punktą, sudarydama su bendrove bendrąją sutartį, pareiškėja įsipareigojo „<...> 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, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų.“⁶ Be to, remiantis Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 11 punkto nuostatomis, pareiškėja įsipareigojo nesuteikti galimybės kitiems asmenims naudotis bendrovės jai išduota mokėjimo kortele. Taigi, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis, reikalingus mokėjimo operacijai inicijuoti ir duoti sutikimą ją atlikti Paslaugų teikimo sąlygose ir nuostatose nustatytais atvejais ir tvarka, ji būtų laikoma pažeidusia savo, kaip mokėjimo paslaugų vartotojo, iš su bendrove sudarytos bendrosios sutarties kylančias pareigas, susijusias su mokėjimo priemone (bendrovės išduota mokėjimo kortele) ir jos personalizuotais saugumo duomenimis. Vadinasi, priešingai, nei teigia pareiškėja kreipimesi, nustatytos aplinkybės, kurių pareiškėja neginčija, leidžia teigti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę inicijuoti lėšų nurašymo iš pareiškėjos sąskaitos bendrovėje mokėjimo operaciją (operacijas) ne dėl bendrovės programėlės nesaugumo, o dėl to, kad pati pareiškėja nesilaikė Paslaugų teikimo sąlygose ir nuostatose įtvirtinto įsipareigojimo neatskleisti niekam bendrovės išduotos mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų.

Pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos neautorizuotos nedaro ir ta aplinkybė, kad, pagal pareiškėjos kreipimesi pateiktus paaiškinimus, elektroninėje erdvėje, kurioje buvo bendraujama su trečiaisiais asmenimis, pareiškėjos teigimu, siekusiais įsigyti jos siūlomą prekę, galėjo būti rodoma ir kita, tikrovės – pranešime, kuriame prašoma autorizuoti pateiktą mokėjimo nurodymą, neatitinkanti informacija. Lietuvos banko vertinimu, teisiškai reikšminga aplinkybė, vertinant, ar pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, nagrinėjamo ginčo atveju yra tai, kad pareiškėjos mobiliojo telefono ekrane, kaip rodo pačios pareiškėjos pateiktos ekrano nuotraukos, buvo rodoma informacija, kad, suveddama paskyros slaptažodį, ji tvirtina lėšų nurašymo iš jos sąskaitos bendrovėje operaciją, o ne lėšų gavimo į jos sąskaitą bendrovėje operaciją. Vadinasi, pareiškėjos teiginiai, kad ji neautorizavo ginčijamos mokėjimo operacijos – Antrojo mokėjimo, yra nepagrįsti nustatytų aplinkybių, t. y.

⁶ Paslaugų teikimo sąlygų ir nuostatų 9 punkto sąlyga originalo (anglų k.): „We do everything we can to keep your money safe. We ask you to do the same by keeping your security details and Revolut Card safe. This means you shouldn't keep your security details near your Revolut Card, and you should disguise or protect them if you write them down or store them. Don't share your security details with anyone other than an open-banking provider or third-party provider who is acting in line with regulatory requirements. We've explained more about open-banking providers and third-party providers in section 10 of these terms and conditions.“

kad šiuo konkrečiu atveju pareiškėja, matydama savo telefono ekrane informaciją, kad tvirtins 2 555,00 RON kredito pervedimą trečiųjų asmenų naudai, atliko veiksmus, kurie bendrovės ir pareiškėjos sutartiniuose santykiuose laikytini sutikimo atlikti mokėjimo operaciją iš kliento sąskaitos davimu.

Įvertinus visas nustatytas pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir įvykdymo aplinkybes, konstatuotina, kad bendrovė pateikė pakankamai įrodymų, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija buvo pačios pareiškėjos tinkamai autorizuota, taigi, kad pareiškėja matė, kokią mokėjimo operaciją atlieka, ir išreiškė sutikimą, kad operacija būtų atlikta, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste – su bendrove sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodyta ir sutarta forma ir tvarka.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimo

Pareiškėja kreipimesi teigia, kad, atsižvelgiant į tai, jog pareiškėja, supratusi, kad tapo sukčių auka, iškart ėmėsi priemonių tam, kad atšauktų Antrąjį mokėjimą ir išvengtų nuostolių: užblokavo savo mokėjimo kortelę, naudodamasi *Revolut* mobiliąja programėle, susisiekė su bendrove ir informavo apie ginčijamą Antrąjį mokėjimą, pateikė bendrovei reikalingus įrodymus, pareiškėjos teigimu, įrodančius, kad ji tapo sukčių auka ir niekada nesiekė autorizuoti Antrojo mokėjimo, taip pat užpildė bendrovės nurodytą prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, bendrovė neturėjo pervesti Antrojo mokėjimo sumos į trečiųjų asmenų sąskaitą.

Vertinant pareiškėjos teiginius dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos į pareiškėjos sąskaitą bendrovėje 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).

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėja, naudodamasi mokėjimo kortele, mokėjimo nurodymą įvykdyti Antrąjį mokėjimą bendrovei pateikė 2021 m. gegužės 6 d. 15:03 val., o su bendrovės klientų aptarnavimo specialistu per *Revolut* mobiliąją pokalbių programėlę pareiškėja susisiekė ir Antrąjį mokėjimą atšaukti paprašė 2021 m. gegužės 6 d. 16:55 val., taigi, po to, kai šį mokėjimo nurodymą jau buvo gavusi bendrovė. Vadinasi, Antrasis mokėjimas, kuris, kaip konstatuota pirmiau, buvo tinkamai autorizuotas pačios pareiškėjos su bendrove sutarta forma ir tvarka, negalėjo būti atšauktas po to, kai jį gavo pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo atveju – bendrovė, todėl bendrovė, remiantis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjos prašymo atšaukti Antrąjį mokėjimą, praėjus įstatyme nustatytam jo atšaukimo terminui ir (ar) gražinti į pareiškėjos sąskaitą šio mokėjimo sumos.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos ginčo procedūros tarptautinėje mokėjimų kortelių organizacijoje „Visa“

Vertinant bendrovės sprendimo neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka pagrįstumą, taigi, atitinkamai ir pareiškėjos prašymo dėl lėšų gražinimo vykdymo tinkamumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas yra nustatytos būtent „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*). Vadinasi, bendrovės veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „Visa“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bendrovė, gavusi kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bendrovė, pagrįsdama sprendimą nepradėti lėšų gražinimo ginčo procedūros dėl

pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos, atsiliepime nurodė, kad, vadovaujantis „Visa“ mokėjimų kortelių organizacijos taisyklių⁷ 11.7.5.3 papunkčio sąlygomis, ginčai dėl sukčiavimo elektroninės prekybos aplinkoje į šią mokėjimo grąžinimo schemą nepatenka, jei saugios elektroninio mokėjimo operacijos (angl. *Secure Electronic Commerce Transaction*) autorizavimo prašymo elektroninės prekybos indikatorius (angl. *Electronic Commerce Indicator*) vertė yra 5 ir mokėtojas patvirtino mokėjimo operaciją, naudodamasis „Visa Secure“. Bendrovė nurodė, kad iš bendrovės sistemos duomenų galima matyti, kad elektroninės prekybos indikatorius vertė buvo 5, o pareiškėjos bendrovei pateiktos ekrano nuotraukos pagrindžia, kad atliekant ginčijamą operaciją (Antrąjį mokėjimą) buvo naudojama „Visa Secure“. Atsižvelgdama į tai, bendrovė įvertino, kad šiuo atveju pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymas nepatenka į mokėjimo kortelių schemos operatoriaus „Visa“ apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas, todėl lėšų grąžinimo procedūra „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka nebuvo inicijuota, o pareiškėjos prašymas dėl mokėjimo grąžinimo buvo atmestas.

Taigi, iš pateiktų duomenų Lietuvos bankas neturi pagrindo teigti, kad bendrovė netinkamai taikė lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*), t. y. nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių sąlygas, ir dėl šios priežasties lėšos pareiškėjai nebuvo sugrąžintos.

Įvertinus visa tai, kas nurodyta pirmiau: tai, kad pareiškėjos ginčijamas Antrasis mokėjimas buvo tinkamai – pareiškėjos ir bendrovės sutarta tvarka ir forma, pačios pareiškėjos autorizuotas, Mokėjimų įstatyme įtvirtintas mokėjimo nurodymo įvykdyti Antrąjį mokėjimą atšaukimo terminas pareiškėjos atitinkamo prašymo pateikimo bendrovei metu jau buvo praėjęs, o bendrovė pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, darytina išvada, kad pareiškėjos bendrovei keliamas reikalavimas kompensuoti pareiškėjos nuostolius dėl įvykdyto Antrojo mokėjimo ir grąžinti jo sumą į pareiškėjos sąskaitą bendrovėje yra nepagrįstas, todėl 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 pareiškėjos 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁷ <https://www.visa.com.bs/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>