



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-01-31 Nr. 429-28
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. liepos 4 d. pareiškėjo mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjui „C Profit Art Sp85956“ buvo atlikti penki mokėjimo pavedimai (706,95 Eur, 488,44 Eur 447,39 Eur, 340,81 Eur ir 340,81 Eur) (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. liepos 4 d. pareiškėjas, naudodamasis mobiliąja programėle, kreipėsi į bendrovę ir informavo, kad naktį lankėsi naktiniame klube, jame pirkė du gėrimus, kurie turėjo kainuoti 34 PLN, tačiau ryte, pasitikrinęs savo banko sąskaitą, pamatė, jog buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurių pareiškėjas teigia neatlikęs. Tą pačią dieną pareiškėjo mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) buvo užblokuota.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktą informaciją, bendrovės darbuotojas paprašė pareiškėjo užpildyti ir pateikti oficialų lėšų gražinimo prašymą, kuris leistų bendrovės specialistams išnagrinėti pareiškėjo pretenziją dėl lėšų gražinimo bei inicijuoti mokėjimo gražinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta tvarka.

2021 m. liepos 5 d. pareiškėjas užpildė ir pateikė mokėjimų gražinimo prašymą. Mokėjimo gražinimo formoje pareiškėjas nurodė, kad naktį lankėsi naktiniame klube, jame nusipirkė du gėrimus (turėjusius kainuoti 34 PLN), tačiau grįžęs namo pamatė, kad jo piniginė buvo pavogta ir kad jau buvo atliktos penkios mokėjimo operacijos. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad, siekdamas išsiaiškinti situaciją, ryte nuvyko į naktinį klubą, tačiau į jį nebuvo įleistas.

Pagal pareiškėjo pateiktą prašymą atlikusi tyrimą bendrovė kreipėsi į pareiškėją ir nurodė, kad nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos požymių. Atsižvelgdama į surinktus duomenis, bendrovė priėmė sprendimą, kad pats pareiškėjas yra atsakingas už atliktas nurodytas mokėjimo operacijas.

2021 m. rugpjūčio 17 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad nesutinka su priimtu sprendimu. Pareiškėjas papildomai informavo, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų kreipėsi į teisėsaugos institucijas. Pareiškėjas prašė grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. 2021 m. rugpjūčio 27 d. bendrovė pareiškėjui pateikė atsakymą į jo pretenziją, kuriame dar kartą informavo pareiškėją, kad neradus apgaulingos veiklos požymių prašymas grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas buvo atmestas. Pareiškėjas su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti pareiškėjo prarastas lėšas. Pareiškėjo teigimu, bendrovė nepagrįstai nepradeda tyrimo dėl jo atsiskaitomosios kortelės vagystės. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad bendrovė neįsigilino į pareiškėjo argumentus ir nepagrįstai atliko tyrimą dar net negavusi policijos išvadų. Be to, bendrovė pateikė atsisakymą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, tačiau nepateikė jokių objektyvių duomenų, koku pagrindu buvo priimtas toks sprendimas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, jos vidinės kontrolės sistemos duomenimis, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos naudojant bekontaktį mokėjimo metodą *Apple Pay*, mokėjimus atliekant fiziniame kasos terminale (angl. *POS terminal*). Bendrovė pažymi, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu – *iPhone 11*. Bendrovė nurodo, kad šis mobilusis įrenginys, kaip

Apple Pay mokėjimo įrenginys, buvo pridėtas ir autorizuotas paties pareiškėjo dar 2021 m. vasario 1 d.

Bendrovė taip pat atkreipia dėmesį, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką akcentuoja tai, jog jo piniginei su mokėjimo kortele buvo pavogta, tačiau, bendrovės nuomone, šis faktas nedaro įtakos atliktoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms. Bendrovės teigimu, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos naudojantis *Apple Pay*, t. y. naudojantis mobiliuoju įrenginiu *iPhone 11*. Bendrovės teigimu, svarbu yra tai, kad pareiškėjas nepranešė, kad jo mobilusis įrenginys buvo pavogtas arba pamestas, atvirkščiai, jis iki šios dienos naudojami tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu. Be to, atliekant su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusį tyrimą nebuvo nustatyta jokių pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos perėmimo ženklų, rodančių, kad pareiškėjo paskyra galėjo būti pasisavinta arba kitaip paveikta.

Bendrovės teigimu, „MasterCard“ lėšų gražinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo, tačiau šiuo atveju turimi duomenys rodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties bendrovė mano, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pareiškėjo naudojamu mobiliuoju telefonu, t. y. paties pareiškėjo, todėl bendrovė pagrįstai negrąžino pareiškėjui prašomų sumų.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl bendrovės priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bendrovė turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas, nes pareiškėjo piniginei su mokėjimo kortele buvo pavogta, todėl pareiškėjas neatliko minėtų mokėjimo operacijų. Bendrovė, nesutikdama su pareiškėjo keliamu reikalavimu, nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos naudojantis pareiškėjo mobiliuoju telefonu, todėl pats pareiškėjas turėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bendrovė turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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. Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, mokėjimo operacija yra laikoma mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją arba 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 arba 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). Šalių sudarytos bendrosios sutarties 14 punkte yra nustatyta, kad „mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Šiuos veiksmus laikysime jūsų sutikimu atlikti mokėjimus ar išgryninti pinigų iš savo „Revolut“ sąskaitos. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: paliesdami savo „Revolut“ kortelę terminale („bekontaktė“ operacija) ir atlikdami kitus veiksmus naudodami elektroninį kortelių skaitytuvą. Atliekant bekontakčius mokėjimus iki tam tikros sumos PIN kodo nereikia.“

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis nustato bendrovės ir pareiškėjo tarpusavio santykius, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelės duomenys ir PIN kodo slaptažodis yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – suvedant mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) PIN kodą, paliečiant mokėjimo kortelę mokėjimo kortelių terminale, pareiškėjo ir bendrovės santykiuose laikytini pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) suveda PIN kodo slaptažodį arba priliečia mokėjimo kortelę mokėjimo kortelių terminale norėdamas įvykdyti mokėjimo operaciją.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2021 m. liepos 4 d. buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurių gavėjas yra „C Profit Art SP85956“, ir kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir atliktos mobiliajame įrenginyje esančia mokėjimo kortele (pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu), t. y. *Apple* įrenginį fiziškai pridėjus prie kasos terminalo (angl. *POS terminal*). Ginčijamoms mokėjimo operacijoms autorizuoti buvo naudojamas tas pats mobilusis įrenginys *iPhone 11*, kurį pareiškėjas 2021 m. vasario 1 d. naudojo susikurdamas bendrovės paskyrą ir kuriuo naudodamasis savo mokėjimo kortelę pridėjo prie *Apple Pay*. Taip pat iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, autorizuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas, pagal *Apple Pay* taisykles privalėjo kiekvieną ginčijamą mokėjimo operaciją patvirtinti *Apple pay* slaptažodžiu arba biometriniiais duomenimis. Lietuvos banko vertinimu, iš kreipimesi į Lietuvos banką pateiktų duomenų matyti, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad tada, kai buvo inicijuotos ir atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, buvęs naktiniame klube, į kurio atsiskaitomąją sąskaitą buvo atlikti ginčijamų mokėjimo operacijų pavedimai. Pats pareiškėjas nei bendrovei, nei Lietuvos bankui nenurodė, kad buvo praradęs savo telefoną, priešingai, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu *iPhone 11* naudojami dar iš šiuo metu. Ginčo byloje taip pat nėra nustatyta jokių neteisėtų trečiųjų asmenų veiklos požymių, dėl kurių tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo mobilųjį telefoną arba prie jo pridėtą elektroninę mokėjimo kortelę (ar jos duomenis) ir be pareiškėjo žinios ir sutikimo inicijuoti ir autorizuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Nebuvo nustatyta ir duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo paveiktos techninių trikdžių arba kitų bendrovės paslaugų trūkumų. Dėl šios priežasties, atsižvelgiant į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos naudojantis pareiškėjo mobiliuoju telefonu, kuriame buvo pareiškėjo mokėjimo kortelė, o pareiškėjas nenurodė, kad telefonas buvo prarastas arba kad juo kitaip būtų pasinaudoję tretieji asmenys, ir į tai, kad pareiškėjas tuo pačiu metu neneigia buvęs toje pačioje vietoje, kurioje buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, galima daryti išvadą, kad labiau tikėtina, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo.

Nesutikdamas su bendrovės priimtu sprendimu, pareiškėjas nurodo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu buvo praradęs savo piniginę su mokėjimo kortele, todėl tretieji asmenys galėjo pasinaudoti mokėjimo kortele ir nepagrįstai iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos pasisavinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo sąskaitos nurašytas lėšas. Vis dėlto, įvertinus bendrovės pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir atliktos prie mobiliojo įrenginio pridėta mokėjimo kortele (pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu), t. y. *Apple* įrenginį fiziškai pridėjus prie kasos terminalo (angl. *POS terminal*). Taigi, galima daryti išvadą, kad pareiškėjo nurodomos aplinkybės, jog tretieji asmenys, pasinaudodami pavogta fizine mokėjimo kortele, nepagrįstai

ir neteisėtai atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, yra teisiškai nereikšmingos ir objektyviais duomenimis nepagrįstos, todėl atmestinos.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodo, kad nagrinėjamu atveju bendrovė privalėjo laikytis „MasterCard“ lėšų grąžinimo taisyklių ir grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Svarbu pažymėti, kad „MasterCard“ lėšų grąžinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) yra nustatyta, kad mokėjimo grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta. Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad labiau tikėtina tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bendrovė pagrįstai netaikė „MasterCard“ lėšų grąžinimo taisyklių, o pareiškėjo argumentai, kad bendrovė nepagrįstai netaikė mokėjimo kortelės „MasterCard“ lėšų grąžinimo taisyklių, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas ir bendrovė, sudarydami sutartį, aiškiai susitarė dėl mokėjimo operacijų kortele autorizavimo tvarkos, kai yra pateikiami mokėjimo kortelės duomenys ir (arba) PIN kodo slaptažodis, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę ir tokiu būdu įgiję galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas pasinaudojant pareiškėjo mokėjimo kortele, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis, todėl darytina išvada, kad bendrovė neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo patvirtintos bendrovės ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka bei bendrovės tinkamai įvykdytos, metu pervestų lėšų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bendrovei grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytą sumą 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 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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