



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. kovo 30 d. Nr. 429-111
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. spalio 28 d. pareiškėja bendrovėje esančią savo mokėjimo sąskaitą papildė naudodamasi mokėjimo kortele (*duomenys neskelbtini*) ir atliko tris kredito pervedimus į mokėjimo sąskaitą, priklausančią Y. Y., bendra mokėjimų suma – 520 Eur, (toliau – Ginčijami mokėjimai)¹.

2021 m. spalio 28 d. pareiškėja, atlikusi Ginčijamus mokėjimus, susisiekė su bendrove per bendrovės mobiliąją programėlę ir pranešė, kad tapo sukčių auka. Pareiškėja nurodė, kad siekė gauti 1 000 Eur paskolą ir buvo informuota, kad turi sumokėti papildomus mokesčius (520 Eur), kad gautų paskolą. Jai buvo paaiškinta, kad šie sumokėti papildomi mokesčiai bus gražinti kartu su paskola. Pareiškėja nurodė pervedusi nurodytas pinigų sumas tretiesiems asmenims, tačiau po kurio laiko, negalėdama susisiekti su paskolą suteikti siūliusiais asmenimis, suprato, kad tapo sukčių auka. Bendrovės klientų aptarnavimo specialistai paprašė pareiškėjos pateikti daugiau duomenų apie Ginčijamus mokėjimus ir kartu informavo, kad situaciją nagrinėti perduota specializuotai bendrovės specialistų komandai. Pareiškėjai taip pat buvo patarta apie situaciją pranešti policijai ir pateikti pranešimo kopiją bendrovei.

Išanalizavusi pareiškėjos pateiktą informaciją, bendrovė 2021 m. spalio 29 d. susisiekė su naudos gavėjo finansų institucija „ISX Financial“, siekdama padėti pareiškėjai atgauti prarastas lėšas. 2021 m. spalio 31 d. „ISX Financial“ informavo bendrovę, kad lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitoje nėra.

2021 m. lapkričio 22 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad atlikus išsamų tyrimą buvo priimtas sprendimas neatlyginti Ginčijamų mokėjimų sumos. Pareiškėjai taip pat buvo nurodyta, kad naudos gavėjo finansų institucija informavo, jog lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitoje nėra, todėl jos negali būti gražintos.

2021 m. lapkričio 22 d. pareiškėja pateikė pretenziją bendrovei dėl Ginčijamų mokėjimų sumos gražinimo.

2021 m. gruodžio 6 d. bendrovė pareiškėjai pateikė oficialų atsakymą į jos pretenziją ir nurodė, kad, atlikusi tyrimą, priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumos, nustatčius, kad pareiškėjai buvo pateikti saugumo įspėjimai prieš atliekant Ginčijamus mokėjimus.

Pareiškėja nesutinka su bendrovės sprendimu neatlyginti Ginčijamų mokėjimų sumos. Pareiškėja kreipimesi nurodo, kad buvo apgauta greitasis paskolas suteikti siūliusios įmonės. Ši įmonė, pareiškėjos teigimu, įtikino ją atlikti 3 Ginčijamus mokėjimus, kurių suma sudarė 520 Eur, ir pažadėjo, kad pareiškėjai bus suteikta jos pageidaujamo dydžio paskola, tačiau po kurio laiko pareiškėja teigia supratusi, kad buvo apgauta ir prarado visas Ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėja mano, kad bendrovė nesąžiningai ir nepagrįstai atsisako jai gražinti Ginčijamų mokėjimų lėšas, todėl kreipimesi prašo rekomenduoti bendrovei Ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjai kompensuoti.

Bendrovė nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad, pagal mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, mokėjimo paslaugų

¹ Ginčijami mokėjimai: 2021 m. spalio 28 d. 170 Eur mokėjimas Y. Y.; 2021 m. spalio 28 d. 250 Eur mokėjimas Y. Y.; 2021 m. spalio 28 d. 100 Eur mokėjimas Y.Y.

naudotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Be to, mokėjimo paslaugų teikėjas turi pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo pateiktus unikalius identifikatorius. Bendrovės vertinimu, ji, kaip mokėjimų paslaugų teikėja, šią pareigą tinkamai įvykdė. Bendrovės teigimu, kad būtų įvykdyti Ginčijami mokėjimai, pareiškėja turėjo įvesti gavėjų duomenis ir patvirtinti kiekvieną mokėjimą, suvedama bendrovės programėlės saugos kodą, arba pasinaudoti biometrinių duomenų (veido arba piršto atspaudu) autentifikacija, o tai reiškia, kad pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo jos tinkamai autorizuoti. Bendrovė pažymi, kad ne tik tinkamai įvykdė mokėjimus, bet ir perspėjo pareiškėją bendrovės mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas, tačiau pareiškėja nusprendė nepaisyti įspėjimų ir atlikti Ginčijamus mokėjimus. Nors teisės aktai nenustato pareigos mokėjimo paslaugų teikėjams teikti pavedimo atšaukimo paslaugų, bendrovė teigia visuomet siekianti padėti savo klientams atgauti sukčiams pervestas lėšas, todėl, gavusi informaciją iš pareiškėjos apie galimai sukčiams pervestas lėšas, bendrovė susisiekė su finansine institucija, į kurią lėšos buvo pervestos, tačiau pareiškėjos pervestų lėšų atgauti nepavyko. Bendrovės vertinimu, nors pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo jos tinkamai autorizuoti, pareiškėjos veiksams būdingas ir didelis neatsargumas, nes ji nusprendė pasiimti paskolą iš nepatikrintos finansinės institucijos ir, pasitikėdama asmeniu, kuris jai paskambino, atliko Ginčijamus mokėjimus į jo nurodytą mokėjimo sąskaitą, kuri, kaip vėliau paaiškėjo, priklausė sukčiams.

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. 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja teigia, kad bendrovės sprendimas neatlyginti pareiškėjos nuostolių dėl įvykdytų Ginčijamų mokėjimų yra nepagrįstas ir nesąžiningas. Bendrovė savo ruožtu atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia aplinkybe, kad bendrovė tinkamai – pagal teisės aktų reikalavimus ir paslaugų teikimo sąlygas, įvykdė pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus, kuriuos pati pareiškėja tinkamai autorizavo, todėl jai nekyla pareiga kompensuoti pareiškėjai šių Ginčijamų mokėjimų sumą.

Nors pareiškėja kreipėsi teigia, kad buvo apgauta greitasis paskolas suteikti siūliusių asmenų, vis dėlto aplinkybės, kad pati sąmoningai, t. y. savo valiniais veiksmais, patvirtino Ginčijamus mokėjimus, neginčija. Tai reiškia, kad ginčo dėl to, ar Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pareiškėjos, tarp šalių nėra.

Remiantis nagrinėjant ginčą nustatytais aplinkybėmis, 2021 m. spalio 28 d. pareiškėja į bendrovę su pretenzija kreipėsi, siekdama atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, supratusi, kad buvo apgauta paskolą suteikti siūliusių asmenų.

Atsižvelgiant į tai, visų pirma pažymėtina, kad, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų naudotojas 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 naudotojas 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, paskutinis Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas 2021 m. spalio 28 d. 12 val. 14 min. (vietos laiku), o pareiškėja su bendrove dėl Ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo per bendrovės mobiliąją programėlę susisiekė 2021 m.

spalio 28 d. 16 val. 49 min. (vietos laiku)². Vadinas, mokėjimo nurodymai įvykdyti Ginčijamus mokėjimus buvo pateikti prieš pareiškėjai kreipiantis į bendrovę su prašymu šių mokėjimo operacijų lėšas gražinti – taigi, minėtas pareiškėjos prašymas (2021 m. spalio 28 d.) gražinti Ginčijamų mokėjimų lėšas bendrovei buvo pateiktas jau po to, kai mokėjimo nurodymus buvo gavusi bendrovė ir mokėjimo operacijos (t. y. Ginčijami mokėjimai) jau buvo įvykdytos, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Pagal bendrovės paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms and Supplement*³) 18 punktą vartotojo inicijuotas mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas bet kuriuo metu vieną darbo dieną iki to momento, kai lėšos iš vartotojo (mokėtojo) sąskaitos turi būti nurašytos⁴. Pažymėtina, kad tokios aplinkybės nagrinėjamo ginčo atveju taip pat nebuvo nustatytos, taigi, nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal bendrovės paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bendrovė gali atšaukti.

Kaip minėta, ginčo tarp šalių dėl Ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo nėra. Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotas mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir nagrinėjant ginčą nustatytomis aplinkybėmis, teigtina, kad bendrovė savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjos, įsipareigojimus, susijusius su pareiškėjos inicijuotais Ginčijamais mokėjimais, įvykdė tinkamai, nes Ginčijamų mokėjimų lėšos tinkamai ir laiku buvo pervestos į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo (Y.Y.) sąskaitą.

Be to, nors pareiškėja kreipimesi teigia, kad bendrovės atsisakymas gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumą yra nesąžiningas ir nepagrįstas, savo teiginio, kaip ir paties reikalavimo Ginčijamų mokėjimų sumą jai gražinti, plačiau nepaaiškina ir niekaip nepagrindžia.

Kaip buvo konstatuota pirmiau, visi Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai pačios pareiškėjos autorizuoti, pareiškėjai nekvestionuojant atliekamų veiksmų ir siūlomų paslaugų patikimumo. Nors bendrovei, kaip rinkos profesionalai, teikiančiai mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, vis dėlto ir vartotojai, taip pat ir pareiškėja, besinaudodami finansinėmis paslaugomis, turi būti rūpestingi ir atsargūs, ypač elektroninėje erdvėje, kur reikia dar didesnio vartotojų pastabumo ir atidumo, t. y. tinkamai laikytis su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų saugaus naudojimosi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje rekomendacijų, atsargiai ir kritiškai vertinti nepatikrintų asmenų pasiūlymus suteikti paskolas ar įvykdyti mokėjimus, nesilaikant su mokėjimo paslaugų teikėju sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų sąlygų, tinkamai įvertinti priimamų sprendimų finansinę riziką ir pan. Tai reiškia, kad dėl laisva valia priimtų finansinių sprendimų vartotojui tenkanti rizika ir atsakomybė neturėtų būti perkelta finansų rinkos dalyviui, šiam veikiant tinkamai pagal teisės aktų reikalavimus. Įvertinus turimus duomenis, buvo konstatuota, kad bendrovė pareiškėjos tinkamai autorizuotus Ginčijamus mokėjimus įvykdė teisėtai ir pagrįstai, laikydamosi Mokėjimų įstatymo reikalavimų ir šalių sudarytos sutarties (bendrovės paslaugų teikimo sąlygų) nuostatų. Be to, bendrovė kartu su atsiliepiamu pateikė duomenis, kad, pareiškėjai inicijavus Ginčijamus mokėjimus, bendrovės mobiliojoje programėlėje, kuria naudojosi pareiškėja, pareiškėjai buvo parodytas įspėjimas dėl būtinybės įvertinti naujo lėšų gavėjo patikimumą, tačiau pareiškėja nusprendė nepaisyti įspėjimų ir atlikti Ginčijamus mokėjimus. Nustatytais duomenimis, bendrovė taip pat tarpininkavo, stengdamasi padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau dėl nuo bendrovės nepriklausančių priežasčių to padaryti nepavyko.

Taigi, nustačius, kad bendrovė, įvykdydama pareiškėjos tinkamai autorizuotus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus ir atsisakydama šių mokėjimų lėšas gražinti (Ginčijamus mokėjimus atšaukti), praėjus Mokėjimų įstatyme ir šalių susitarimo sąlygose nurodytam mokėjimo nurodymo atšaukimo terminui, veikė tinkamai ir teisėtai, t. y. pagal Mokėjimų įstatymo reikalavimus ir šalių susitarimo sąlygas, taip pat, nenustačius jokių prielaidų, kad bendrovė savo veiksmais ir (ar) neveikimu būtų pažeidusi kitus teisės aktų reikalavimus (bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai) ar sutartines prievoles,

² Pareiškėja gyvena Airijoje.

³ <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>

⁴ Tekstas originalia – anglų k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.“

nesvarstytinas ir bendrovės civilinės atsakomybės taikymo klausimas bendraisiais Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse nustatytais pagrindais (Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniai).

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai įvykdant pareiškėjos Ginčijamus mokėjimus laikytini atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, o bendrovė, nesant Mokėjimų įstatyme ir su pareiškėja sudarytoje sutartyje nustatytų sąlygų, negalėjo atšaukti Ginčijamų mokėjimo nurodymų ir gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų, praėjus mokėjimo nurodymų atšaukimo terminui, taip pat į tai, kad nebuvo nustatyta būtinųjų bendrovės civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjai jos nuostolius dėl įvykdytų Ginčijamų mokėjimų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 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