



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-04-21 Nr. 429-142
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:

2022 m. sausio 16 d. pareiškėja atliko dvi mokėjimo operacijas (255 GBP ir 550 GBP) (toliau – mokėjimo operacijos) į mokėjimo bendrovėje atidarytą gavėjos Y. Y. atsiskaitomąją sąskaitą. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pervestos lėšos buvo skirtos sumokėti už leidimą dalyvauti prekės ženklo „Burberry“ organizuojamame renginyje.

2022 m. sausio 17 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad pageidauja atšaukti mokėjimo operacijas, nes lėšos buvo pervestos sukčiams. Pareiškėja papildomai nurodė, kad dirbo su įmone „Digital Talent Agency“, o mokėjimo operacijos buvo atliktos kaip avansiniai mokėjimai pagal sutartį, tačiau juos atlikus minėta įmonė atsisakė pasirašyti sutartį ir paprašė pareiškėjos sumokėti papildomai.

2022 m. sausio 19 d. bendrovės darbuotojai papildomai susisieki su pareiškėja ir paprašė pateikti daugiau informacijos apie susiklosčiusią padėtį ir atliktas mokėjimo operacijas, taip pat patarė apie įvykusį įvykį pranešti policijai.

Tą pačią dieną pareiškėja el. paštu pateikė bendrovei pretenziją dėl mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų gražinimo.

2022 m. vasario 1 d. bendrovė, įvertinusi surinktus duomenis, pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjos mokėjimo operacijų metu patirtų nuostolių. Bendrovė pažymėjo, kad prieš atliekant mokėjimo operacijas pareiškėja buvo įspėta apie galimą sukčiavimą.

2022 m. vasario 5 d. pareiškėja bendrovei pateikė pakartotinę pretenziją ir prašė gražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. 2022 m. vasario 8 d. bendrovė pateikė atsakymą į pretenziją, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus, ir pakartotinai paaiškino priimto sprendimo motyvus. Pareiškėja su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bendrovei gražinti pareiškėjos mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 805 GBP. Pareiškėja teigia, kad į bendrovę dėl mokėjimo operacijų atšaukimo kreipėsi per 24 valandas, todėl bendrovė privalėjo gražinti pareiškėjos pervestas lėšas. Pareiškėja nurodo, kad kreipėsi tiek į lėšų gavėją, tiek į bendrovę, tačiau lėšos nebuvo gražintos. Pareiškėja pažymi, kad tiek ji, tiek naudos gavėja naudojasi bendrovės paslaugomis, todėl bendrovė turi galimybę gražinti pervestas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, nagrinėjamu atveju pareiškėja suvedė bendrovės programėles kodą arba naudojosi biometrinių duomenų autentifikacija, todėl bendrovė, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis, įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius indikatorius. Bendrovė pažymi, kad pareiškėja neneigia, jog pati inicijavo mokėjimo operacijas.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė tinkamai įvykdžiusi pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas ir paaiškino, kad pareiškėja prieš jai atliekant mokėjimo operacijas kelis kartus buvusi įspėta apie galimą riziką pridėdant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant mokėjimo operacijas pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėją, kuriai inicijuoja mokėjimo operacijas. Pareiškėja bendrovei

patvirtino, kad nori nurodytai gavėjai pervesti lėšas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjai prieš atliekant mokėjimo operacijas bendrovės pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nėra tikra, kokiam asmeniui yra atliekamas mokėjimas, ji gali tapti sukčių auka, o mokėjimas gavėją pasieks nedelsiant.

Bendrovė taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėja, pridėdama naują lėšų gavėją, kuriai inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėja yra patikima, bendrovės automatinė saugumo sistema pirmą mokėjimo operaciją naudos gavėjai atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą mokėjimo operaciją pareiškėjai buvo nurodyta, kad, indentifikavus, kad teikiama mokėjimo operacija gali būti rizikinga, ji buvo atmesta siekiant apsaugoti pareiškėjos interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad, jeigu pareiškėja nori, gali atlikti mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau, jei paaiškės, jog šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėja gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėja nusprendė nepaisyti bendrovės įspėjimų ir atlikti mokėjimo operacijas. Taip pat bendrovė pažymėjo, kad siekė atgauti pareiškėjos prarastas lėšas, tačiau mokėjimo operacijų metu pervestos lėšos negalėjo būti gražintos, nes naudos gavėjos mokėjimo sąskaitoje lėšų nebebuvo.

Bendrovė teigė, kad tinkamai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas, ir prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo pareiškėjai gražinti iš bendrovės sąskaitos pareiškėjos inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų sumos, t. y. 805 GBP.

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.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. ji pati inicijavo gavėjai mokėjimo operacijas iš savo sąskaitos bendrovėje. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjos tinkamai autorizuotos. Kadangi dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bendrovei yra sugrąžinti pareiškėjos iš bendrovės sąskaitos inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bendrovė. Pareiškėja teigia, kad lėšų gavėjos atsiskaitomoji sąskaita yra atidaryta bendrovėje, o pareiškėja į bendrovę kreipėsi per 24 val. nuo atliktų mokėjimo operacijų momento, todėl bendrovė turėjo jos inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukti ir pareiškėjai sugrąžinti pervestas lėšas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Bendrovės privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau –

Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „Įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors jūsų paprašytų atlikti mokėjimą, bet jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugrąžinti šių pinigų jums.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjos inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjos duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas gavėjai. Pareiškėja teigia, kad bendrovė, pareiškėjai kreipusis į bendrovę dėl mokėjimo operacijų atšaukimo, turėjo jas atšaukti arba turi grąžinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Sąlygų 18 punkte nurodyta, kad „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos. Tai reiškia, kad negalite atšaukti pervedimų tarp „Revolut“ sąskaitų.“ Sąlygų 19 punkte nurodyta, kad momentinį mokėjimo nurodymą į „Revolut“ sąskaitą „galite pateikti bet kuriuo metu ir mes jį gausime iš karto“.

Lingvistiškai vertinant Sąlygų nuostatas, svarbu pažymėti, kad šalys, sudarydamos sutartį, aiškiai susitarė, jog mokėjimo nurodymai tarp „Revolut“ sąskaitų yra gaunami iš karto po to, kai yra pateikiami vykdyti, o Sąlygų nuostatos nenumato galimybės atšaukti mokėjimo operacijų, kurios yra vykdomos iš vienos „Revolut“ sąskaitos į kitą „Revolut“ sąskaitą.

Iš Lietuvos bankui abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad mokėjimų operacijų metu gavėja, kuriai pareiškėja iš savo sąskaitos bendrovėje inicijavo mokėjimo operacijas, taip pat bendrovėje turėjo sąskaitą, į kurią ir buvo pervestos lėšos. Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju bendrovė, vadovaudamasi Sąlygų nuostatomis, neturėjo galimybės atšaukti pareiškėjos mokėjimo operacijų ir į pareiškėjos sąskaitą grąžinti mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat paaiškino, kad kreipėsi į lėšų gavėją dėl mokėjimo operacijų lėšų sugrąžinimo, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko, nes lėšų gavėjos sąskaitoje jų nebuvo.

Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bendrovei vykdyti ir bendrovė jas įvykdė vadovaudamasi Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat nėra pagrindo teigti, kad bendrovė privalėjo ir galėjo atšaukti mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, bei įvertinus tai, kad nebuvo nustatyta kitų bendrovės netinkamų veiksmų, dėl kurių pareiškėja galėjo patirti nuostolių, požymių, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimą bendrovei pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė duomenis, pagrindžiančius, kad pareiškėjai, pridodant naudos gavėją prie bendrovės programėlės lėšų gavėjo sąrašo, buvo pateiktas informacinis pranešimas dėl galimo sukčiavimo ir prašoma

patvirtinti, kad pareiškėja pasitiki naudos gavėju¹. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja patvirtino naudos gavėją. Bendrovė pateikė duomenis, kad mokėjimo operacija buvo identifikuota kaip galimai rizikinga ir neteisėta, todėl buvo atmesta, apie tai buvo informuota ir pareiškėja – jai buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjai buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėja nori, gali atlikti mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada mokėjimo operacija nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėja gali prarasti savo lėšas². Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bendrovė, būdama savo srities profesionalė, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų pirmosios mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati pakartotinai inicijavo ir autorizavo mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jai nekyla pareiga pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjos mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų mokėjimo operacijų 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

¹ Pranešimo tekstas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others, and we will never ask you to make a payment“.

² Pranešimo tekstas anglų kalba: „Our systems have identified your transactions as highly suspicious. We declined it to protect you. If you decide to make the payment again anyway, you can, and we won't decline it. As we have warned you this transaction is highly suspicious and to not make the payment, if the person you pay turns out to be a fraudster, you may lose all your money and never get it back. You can learn more about how to assess this payment and protect yourself from this link: <https://takefive-stopfraud.org.uk/>