



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-14 Nr. 429-454
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*)¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. gruodžio 20 d. pareiškėjo mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjams buvo atlikti keturi mokėjimo pavedimai (499 Eur, 27,13 Eur, 34,05 Eur ir 52,80 Eur) (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. gruodžio 25 d. pareiškėjas, naudodamasis mobiliąja programėle, kreipėsi į banką ir informavo, kad neteisėtai buvo atsiskaityta jo mokėjimo kortele ir atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos. Pareiškėjas nurodė, kad neatpažįsta mokėjimo operacijų. Pareiškėjas teigė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos Belgijoje, o tuo metu jis buvo Maltoje, todėl nurodė, kad bankas turi gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas. Pareiškėjas taip pat užpildė ir lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą.

Bankas, įvertinęs pareiškėjo nurodytus duomenis, tą pačią dieną pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad nebuvo aptikta jokių apgaulingos veiklos požymių, o ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje numatytą tvarką, todėl buvo priimtas sprendimas atsisakyti tenkinti pareiškėjo pateiktą reikalavimą. Taip pat bankas atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

2021 m. gruodžio 25 d. ir 2022 m. sausio 5 d. pareiškėjas bankui pateikė pretenzijas, kuriose nurodė, kad ne jis atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. Atitinkamai 2022 m. sausio 4 d. ir 2022 m. sausio 5 d. bankas, pakartotinai įvertinęs gautus duomenis, pareiškėjui pateikė atsakymus, kuriuose nurodė, kad iš turimų duomenų matyti, kad pats pareiškėjas turėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl sprendimas nebus keičiamas. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo prarastas lėšas. Pareiškėjo teigimu, bankas nepagrįstai negražina pareiškėjo prarastų lėšų, nes jis atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas buvo Maltoje, todėl negalėjo atlikti mokėjimo operacijų Belgijoje. Pareiškėjas teigia, kad ne jis atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl lėšos nepagrįstai yra nurašytos iš jo sąskaitos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, jo vidinės kontrolės sistemos duomenimis, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos naudojant bekontaktį mokėjimo metodą *Apple Pay*. Bankas nurodo, kad visų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjas turėjo ne tik pridėti mokėjimo kortelę, tačiau mokėjimą patvirtinti slaptažodžiu arba biometriniais duomenimis. Be to, atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, kurie būtų galėję turėti įtakos atliktoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms.

Bankas taip pat atkreipia dėmesį, kad pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė ir nebuvo užfiksuota jokių duomenų, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė būtų pavogta,

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

pamesta ar kad jis būtų buvęs priverstas atskleisti savo banko kortelės duomenis tretiesiems asmenims. Banko teigimu, pareiškėjas nurodė, kad mokėjimo kortelė yra jo žinioje, o bankas neturi duomenų, kad prie pareiškėjo programėlės būtų kas nors prisijungęs su kitu įrenginiu. Be to, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos naudojantis *Apple Pay*, t. y. naudojantis įrenginiu *iPhone 13 Pro Max*, kuris yra pavadintas „X. X. Phone“. Bankas nurodo, kad tas pats įrenginys, kuriuo ir buvo patvirtintos ginčijamos mokėjimo operacijos, buvo pridėtas ir autorizuotas dar 2020 m. birželio 6 d.

Banko teigimu, VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadovo 11.7 skyriuje nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo, tačiau turimi duomenys rodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties bankas mano, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pareiškėjo naudojamu mobiliuoju telefonu, t. y. paties pareiškėjo, todėl bankas pagrįstai negražino 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 banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo ir banko pareigos gražinti šių operacijų metu prarastas lėšas

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas, nes pareiškėjas ginčijamų mokėjimo operacijų metu buvo Maltoje, o jos buvo atliktos Belgijoje, todėl pareiškėjas neatliko minėtų mokėjimo operacijų. Nesutikdamas su pareiškėjo keliamu reikalavimu, bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos naudojantis pareiškėjo mobiliuoju telefonu, todėl pats pareiškėjas turėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bankas 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.

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 bekontaktį mokėjimus iki tam tikros sumos PIN kodo nereikia.“

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis nustato banko 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 banko 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 bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2021 m. gruodžio 20 d. buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos 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. Ginčijamoms mokėjimo operacijoms autorizuoti buvo naudojamas tas pats mobilusis įrenginys *iPhone 13 Pro Max* (mobiliojo telefono pavadinimas „X. X. Phone“), kurį pareiškėjas 2020 m. birželio 6 d. naudojo susikurdamas banko paskyrą ir kuriuo naudodamasis savo mokėjimo kortelę pridėjo prie *Apple Pay*. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, autorizuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas, pagal *Apple Pay* taisykles privalėjo kiekvieną ginčijamą mokėjimo operaciją patvirtinti *Apple pay* slaptažodžiu arba biometriniais duomenimis. Pats pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nenurodė, kad buvo praradęs savo telefoną, priešingai, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu *iPhone 13 Pro Max* naudojos dar ir po atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų. Ginčo byloje taip pat nėra nustatyta jokių neteisėtos trečiųjų asmenų veiklos, dėl kurios 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, požymių. Nebuvo nustatyta ir duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo paveiktos techninių trikdžių arba kitų banko paslaugų trūkumų.

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 nebuvus².

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, o būtent į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sudarytoje sutartyje nustatytu būdu ir pasinaudojant pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtu *Apple Pay* mokėjimo metodu, taip pat atsižvelgiant į kitas aplinkybes, galima daryti išvadą, kad labiau tikėtina, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo, todėl bankui nekyla pareiga pareiškėjui gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagrįstumo

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų VISA taisyklėse,

² 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.

tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją VISA dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortelėmis atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nepatvirtinta vartotojo. Banko sistemų duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos paties pareiškėjo.

VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadovo 11.7 skyriuje nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta. Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai netaikė VISA lėšų gražinimo taisyklių.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas ir bankas, sudarydami sutartį, aiškiai susitarė dėl mokėjimo operacijų kortele autorizavimo tvarkos, 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 bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka bei banko tinkamai įvykdytos, metu pervestų lėšų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti 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