



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-22 Nr. 429-157
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Laikotarpiu nuo 2022 m. rugsėjo 30 d. iki 2022 m. spalio 1 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 78 mokėjimo operacijos, kurių bendra suma – 4 184,21 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos inicijuotos įvairiems gavėjams, kurių veikla susijusi su azartiniais lošimais (toliau – gavėjai). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą, įdiegtą pareiškėjui priklausančiame mobiliojo telefono įrenginyje.

Bankui atsisakius pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad 2022 m. rugsėjo 30 d. iš jo buvo pavogtas mobiliojo telefono įrenginys ir panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą be jo žinios ir sutikimo buvo įvykdytos mokėjimo operacijos. Pareiškėjas teigė, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo apsaugotas jo biometriniais duomenimis (pareiškėjo veido atpažinimu), o jam priklausanti fizinė mokėjimo kortelė visą laiką buvo jo žinioje. Pareiškėjas teigia, kad bankas neapsaugojo lėšų jo sąskaitoje ir įvykdė neautorizuotas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui jam atlyginti dalį jo patirtų nuostolių –1 320,11 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą, įdiegtą pareiškėjui priklausančiame mobiliojo telefono įrenginyje. Bankas pabrėžė, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė nebuvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto kitame nei pareiškėjo įprastai naudojamame mobiliojo telefono įrenginyje. Bankas paaiškino, kad jo vidaus sistemų duomenys patvirtina, kad prieš kiekvieną mokėjimo operaciją prie pareiškėjo sąskaitos banke buvo prisijungta per pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginį naudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Bankas atkreipė dėmesį, kad pats pareiškėjas bankui patvirtino, kad prisijungimas prie jo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegto *Apple Pay* buvo apsaugotas pareiškėjo biometriniais duomenimis – veido atpažinimo būdu. Bankas kėlė abejonę, kaip tretieji asmenys, pasisavinę pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginį, galėjo prisijungti prie jame įdiegto *Apple Pay*, jeigu prisijungimui reikėjo panaudoti pareiškėjo biometrinius duomenis – pareiškėjo veidą.

Papildomai bankas atkreipė dėmesį ir į tai, kad iš pareiškėjo banko sąskaitos išrašo matyti, kad, prieš įvykdant mokėjimo operacijas, kurių pareiškėjas teigia neinicijavęs, pareiškėjo banko sąskaita 2022 m. rugsėjo 30 d. buvo papildyta 3 200 Eur. Be to, Jungtinės Karalystės policijos pareigūnams, kuriems pareiškėjas 2022 m. spalio 4 d. pranešė apie mobiliojo telefono įrenginio vagystę, pareiškėjas teigė, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas ne 2022 m. rugsėjo 30 d., kaip pareiškėjas teigia kreipimesi į Lietuvos banką, o 2022 m. rugsėjo 29 d.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių bei banko sistemų išrašų akivaizdžius prieštaravimus, bankas įvertino, kad pareiškėjas galimai mėgina sukčiauti ir nepagrįstai siekia atgauti mokėjimo operacijų lėšas, priėmė sprendimą nutraukti sutartinius santykius su pareiškėju ir apie tokį savo sprendimą informavo pareiškėją. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas šio banko sprendimo neginčija.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą 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 (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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšų dalį – 1 320,11 Eur.

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

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti dalį įvykdytų mokėjimo operacijų lėšų. Pareiškėjas teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas ir tretieji asmenys pasinaudodami jo mobiliajame telefone įdiegtu *Apple Pay* be jo žinios ir sutikimo įvykdė mokėjimo operacijas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui dalį įvykdytų mokėjimo operacijų lėšų.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtą *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko pateikti vidinių sistemų duomenys patvirtina, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė nebuvo pridėta prie *Apple Pay* įdiegto kitame nei pareiškėjo įprastai naudojamame mobiliojo telefono įrenginyje. Pareiškėjas taip pat tvirtino, kad jo fizinė mokėjimo kortelė visą laiką buvo su juo, o prisijungimas prie *Apple Pay* įdiegto jo mobiliojo telefono įrenginyje buvo apsaugotas pareiškėjo biometriniais duomenimis – pareiškėjo veidu.

Ginčo byloje taip pat nustatyta, kad tą pačią dieną, 2022 m. rugsėjo 30 d., prieš įvykdant mokėjimo operacijas gavėjams, kurių pareiškėjas teigia neinicijavęs, pareiškėjo banko sąskaita buvo papildyta 3 200 Eur. Be to, 2022 m. spalio 4 d. pareiškėjas Jungtinės Karalystės policijai pranešime apie pavogtą mobiliojo telefono įrenginį nurodė, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas 2022 m. rugsėjo 29 d., o kreipimesi į Lietuvos banką jau teigė, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas 2022 m. rugsėjo 30 d. Pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepaaiškino, kaip galėjo atsitikti, kad, prieš įvykdant ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjo banko sąskaita buvo papildyta 3 200 Eur. Pareiškėjas dėl 3 200 Eur sumos, kuria buvo papildyta jo sąskaita banke, jokių pretenzijų bankui neteikė.

Iš ginčo byloje pareiškėjo pateiktų paaiškinimų ir banko pateiktų vidinių sistemų išrašų galima pagrįstai manyti, kad pareiškėjo nurodomos mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybės yra nenuoseklios ir netgi klaidinančios, tai kelia pagrįstų abejonių ir dėl paties pareiškėjo sąžiningumo. Nors pareiškėjas teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas ir kad pareiškėjas neinicijavo mokėjimo operacijų, kita vertus, teigia, kad prisijungimas prie jo mobiliajame telefone įdiegto *Apple Pay* buvo apsaugotas jo biometriniais duomenimis – pareiškėjo veido atpažinimo būdu. Taigi, nėra aišku, kaip be pareiškėjo žinios tretieji asmenys galėjo pasinaudoti pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtu *Apple Pay* ir panaudojant pareiškėjo veidą patvirtinti 78 mokėjimo operacijas.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis

pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjo pateikti paaiškinimai yra nenuoseklūs ir netgi klaidinantys bei keliantys pagrįstų abejonių dėl pareiškėjo sąžiningumo.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčus, kai mokėtojas teigia, kad mokėjimo operacijos įvykdytos be jo žinios ir sutikimo panaudojus jo mokėjimo priemonės duomenis, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir kas galėjo lemti mokėjimo priemonės paradimą.

Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant, neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone arba teikiant klaidinančius paaiškinimus, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas ir sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą paskirstymo klausimą.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei *Apple Pay* mokėjimo metoda, įdiegtą pareiškėjui priklausančiame mobiliojo telefono įrenginyje, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti dalį mokėjimo operacijų lėšų yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti mokėjimo operacijų lėšas.

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 Lietuvos banko 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