



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-03 Nr. 429-251
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. gruodžio 24 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir išduota su šia Sąskaita susieta mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė).

Laikotarpiu nuo 2022 m. lapkričio 12 d. iki 29 d. per mobiliąją programėlę „Revolut“ (toliau – *Revolut* programėlė) iš Sąskaitos trims skirtingiems fiziniams asmenims (toliau – Gavėjai) buvo atlikti keturi mokėjimai¹, kurių bendra vertė 1 710 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2022 m. gruodžio 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką, teigdama, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji. Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas atsisakė tenkinti šį reikalavimą, teigdamas, kad, remiantis banko turimais duomenimis, šiuos mokėjimus atliko ir autorizavo pati pareiškėja.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas savo lėšomis grąžintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas. Tokį savo reikalavimą bankui pareiškėja argumentavo tuo, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne pareiškėja ir šie mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu, pareiškėjai gavus įtartinas suklastotas žinutes.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė pagrįstai priėmęs vykdyti ir tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjos inicijuotus ir autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėl to neturintis pareigos savo lėšomis grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų.

Komentuodamas Ginčijamų mokėjimų autorizavo aplinkybes, bankas nurodė, kad: 1) atliekant Ginčijamus mokėjimus prie Sąskaitos buvo jungtasi per *Revolut* programėlę iš pareiškėjai priklausančio įrenginio, naudojant tik pareiškėjai žinomą *Revolut* programėlės PIN kodą; 2) prie pareiškėjos Sąskaitos nebuvo prisijungta iš jokių kitų, pareiškėjai nepriklausančių, įrenginių; 3) pati pareiškėja patvirtino bankui, kad jokie tretieji asmenys neturėjo prieigos prie pareiškėjai priklausančio įrenginio, įskaitant jame įdiegtą *Revolut* programėlę, ir visi su Sąskaita, įskaitant prisijungimą prie jos, susiję duomenys buvo žinomi ir prienami tik jai pačiai; 4) atliekant Ginčijamus mokėjimus banko vidaus sistemose nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitokių trikdžių, kurie būtų galėję turėti įtakos Ginčijamų mokėjimui atlikimui.

Bankas papildomai pažymėjo, kad pareiškėją ir banką siejė sutartiniai santykiai yra pasibaigę.

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.

¹ 470 EUR, 1 120 EUR, 50 EUR ir 70 EUR.

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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo savo lėšomis gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 1 710 EUR) pagrįstumo.

Pareiškėja teigė, kad ji neautorizavo Ginčijamų mokėjimų, todėl bankas turi gražinti jai šių mokėjimų sumas. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti pačios pareiškėjos, pagrįstai ir tinkamai įvykdyti, todėl pareiškėjos jam keliamas reikalavimas yra nepagrįstas.

Ginčo šalis siejo sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Nagrinėjant ginčą paaiškėjo, kad pirmiau nurodyti šalių sutartiniai santykiai, pareiškėjai kreipiantis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, buvo pasibaigę. Kadangi kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja jokių reikalavimų, susijusių su šalių sutartinių santykių pasibaigimu, bankui nekėlė, banko papildomai Lietuvos bankui nurodytos aplinkybės dėl šalių sutartinių santykių pasibaigimo šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos ir Lietuvos bankas dėl jų atskirai nepasisakys.

Siekiant išspręsti šalių ginčą bei įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turėjo (turi) pareigą savo lėšomis gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 dalimi, sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje. Šalių sudarytos Sutarties 14 punktą nustato, kad „Nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą yra tikrai paprasta. Galite atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą (periodinio pinigų mokėjimo nurodymas). Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus <...>

Remiantis pirmiau nurodytu Sutarties 14 punktu ir banko pateiktais papildomais paaiškinimais, darytina išvada, kad šalys buvo sutarusios, kad, pareiškėjai prisijungus prie *Revolut* programėlės ir per ją pateikus bankui mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją jos prieš tai *Revolut* programėlėje patvirtintam lėšų gavėjui, bus laikoma, kad pareiškėja davė bankui sutikimą vykdyti šį mokėjimo nurodymą ir jame nurodytą mokėjimo operaciją.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję galimybę neteisėtai prisijungti prie pareiškėjos Sąskaitos ir (arba) dėl kurių Ginčijamų mokėjimų sumos galėjo būti klaidingai nurašytos iš šios Sąskaitos.

Priešingai, nustatyta, kad mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankui buvo pateikti per *Revolut* programėlę iš pareiškėjai priklausančio ir įprastai sutartiniuose santykiuose su banku naudoto įrenginio, o prie šios programėlės buvo prisijungta naudojant tik pareiškėjai žinomą PIN kodą. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja pati patvirtino bankui, kad pirmiau nurodytu įrenginiu naudojosi tik ji, pareiškėja nebuvo praradusi šio įrenginio ir prisijungimo prie *Revolut* programėlės ir Sąskaitos duomenys buvo žinomi tik jai.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti iš lėšų, kuriomis pareiškėja kaskart papildydavo savo Sąskaitą (angl. *TopUp*). 2022 m. lapkričio 10 d. pirmiau nurodytu būdu pareiškėja papildė Sąskaitą 490 EUR suma ir iš šių lėšų 2022 m. lapkričio 12 d. buvo įvykdytas pirmasis Ginčijamas mokėjimas (470 EUR), 2022 m. lapkričio 29 d. pareiškėja papildė savo Sąskaitą 1 100 EUR suma ir iš šių lėšų, kartu su Sąskaitoje tuo metu buvusiu 20 EUR

likučiu po 37 minučių buvo įvykdytas antrasis Ginčijamas mokėjimas (1 120 EUR), praėjus 9 valandoms nuo antrojo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo pareiškėja dar kartą papildė savo Sąskaitą 50 EUR suma ir šiomis lėšomis po kelių minučių buvo įvykdytas trečiasis Ginčijamas mokėjimas (50 EUR), praėjus 10 minučių nuo trečiojo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo pareiškėja vėl papildė savo Sąskaitą 70 EUR suma ir šiomis lėšomis po kelių minučių buvo įvykdytas paskutinis Ginčijamas mokėjimas (70 EUR). Pareiškėja patvirtino bankui, kad pirmiau nurodytus Sąskaitos papildymus atliko ji pati.

Pirmasis Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas 2023 m. lapkričio 12 d., o kiti trys – praėjus 17 dienų nuo pirmojo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, t. y. 2022 m. lapkričio 29 d. Pareiškėja per *Revolut* programėlę buvo prisijungusi prie savo Sąskaitos 2022 m. lapkričio 27 d. ir 28 d., tačiau dėl 2022 m. lapkričio 12 d. iš jos Sąskaitos įvykdyto pirmojo Ginčijamo mokėjimo, kurio ji vėliau teigė neatlikusi, į banką nesikreipė ir 2022 m. lapkričio 29 d. 3 kartus papildė savo Sąskaitą bendra 1 220 EUR suma, kuri beveik iš karto buvo atitinkamai panaudota trims Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti.

Pareiškėja teigė bankui nuolat gaudavusi iš trečiųjų asmenų įtartinas žinutes su nuorodomis ir kartą paspaudusi vieną iš tokių nuorodų. Pareiškėja pateikė bankui 2022 m. lapkričio 2 d. gautos neva įtartintos SMS žinutės (prancūzų kalba) su nuoroda² kopiją, tačiau detalesnių paaiškinimų, kuo ši SMS žinutė buvo įtartina ir (ar) kokius konkrečius veiksmus pareiškėja atliko, gavusi šią ir (ar) kitas paminėtas neva įtartinas SMS žinutes, kurias teigė ištrynusi, ir (arba) kaip šios SMS žinutės galėjo būti susijusios su Ginčijamų mokėjimų atlikimu, nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė.

Remiantis banko vidaus sistemų duomenimis, prie pareiškėjos Sąskaitos iš kitų, negu pareiškėja naudojo, įrenginių nebuvo jungtasi, pareiškėjos Kortelė nebuvo pridėta (tokenizuota) prie jokių neautorizuotų įrenginių ir (ar) mokėjimų sistemų (pvz., mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ ar pan.) ir šia Kortele nebuvo atlikta jokių mokėjimų, kurių autorizuotumą pareiškėja būtų ginčijusi. Taigi, objektyvių duomenų, kad pareiškėjos Kortelės ir (ar) prisijungimo prie *Revolut* programėlės ir Sąskaitos duomenys galėjo būti pasisavinti ir (ar) neteisėtai panaudoti, byloje nėra. To, kad būtų atskleidusi pirmiau nurodytus duomenis tretiesiems asmenims, neteigė ir pati pareiškėja. Priešingai, kaip nurodyta pirmiau, pareiškėja teigė, kad šie duomenys buvo žinomi tik jai.

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjos paaiškinimais, kad ji jų neatliko, neturint tai galinčių patvirtinti įrodymų, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač kai bankas pateikė pareiškėjos paaiškinimams prieštaraujančius įrodymus, įskaitant įrodymus, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir autorizuoti Sutartyje nurodytu būdu iš pareiškėjai priklausančio įrenginio, kuriame įdiegta *Revolut* programėlė, o pati pareiškėja tvirtino, kad tik ji turėjo prieigą prie šio įrenginio, jame įdiegtos *Revolut* programėlės ir Sąskaitos.

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 nebuvus³.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus pagrindo pripažinti Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl jie laikytini autorizuotais.

2. Dėl banko pareigos savo lėšomis grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas

Autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjos Sąskaitos.

Nagrinėjamu atveju kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais

² Bylos dokumentuose matosi tik nuorodos pradžia „https://t“.

³ 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.

banko pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamus mokėjimus įvykdė netinkamai ir (arba) jų visai neįvykdė (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnis) ir (arba) nepagrįstai neatšaukė šių mokėjimų vykdymo (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnis).

Byloje nustatyta, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas, todėl bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi⁴, turėjo pareigą juos vykdyti. Bankas įvykdė Ginčijamus mokėjimus į pareiškėjos nurodytą Gavėjų mokėjimų sąskaitas banke ir juos įvykdė iš karto po to, kai bankui buvo pateikti atitinkami mokėjimo nurodymai dėl Ginčijamų mokėjimų vykdymo. Pagrindo manyti, kad bankas įvykdė Ginčijamus mokėjimus netinkamai, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio kontekste, nenustatyta.

Dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo pareiškėja kreipėsi į banką praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra 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 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

⁴ Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.