



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-31 Nr. 429-324
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. spalio 6 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita), išduotos su šia Sąskaita susietos mokėjimo kortelės, įskaitant mokėjimo kortelę Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė), ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. vasario 16 d. ir 17 d. iš Sąskaitos buvo atlikti trys mokėjimai (iš viso 22 595 EUR) kriptoturto keityklai „Coinbase“ (toliau – *Coinbase* keitykla) ir vienas mokėjimas Kortele (3 256 EUR) kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – *Binance* keitykla) (toliau visi kartu – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. vasario 17 d., t. y. po paskutinio Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo, teigdamas, kad šie mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu. Pareiškėjas taip pat pateikė bankui prašymą Kortele atlikti Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) lėšų gražinimo procedūrą, tačiau tą pačią dieną banko buvo informuotas, kad ši procedūra negalima.

2023 m. vasario 18 d. bankas kreipėsi į *Coinbase* keityklos finansų įstaigą dėl galimybės atšaukti šiai keityklai atliktus Ginčijamus mokėjimus, tačiau šios finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nebėra.

2023 m. vasario 23 d., o vėliau 2023 m. kovo 1 d., bankas informavo pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų sumos pareiškėjui nebus gražintos ir (ar) kitaip kompensuotos.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas atšauktų Ginčijamus mokėjimus ir gražintų pareiškėjui jų sumas arba savo lėšomis kompensuotų pareiškėjui šių mokėjimų sumas.

Pareiškėjas paaiškino, kad 2022 m. gegužės mėn. fiktyviai investavimo platformai „Grapefruit Media“ (toliau – *GM* platforma) perdavė kriptoturto ir vėliau jo nebeatgavo¹. 2023 m. vasario 16 d. pareiškėjas sulaukė skambučio iš jam nežinomo asmens (toliau – Tarpininkas), teigusio, kad pareiškėjui priklausantis kriptoturtas iš *GM* platformos buvo atgautas ir bus perduotas pareiškėjui. Neva siekdamas užtikrinti sklandų kriptoturto gražinimą pareiškėjui, Tarpininkas paprašė pareiškėjo savo įrenginyje įdiegti nuotolinio valdymo programą „AnyDesk“ (toliau – *AnyDesk* programa). Pareiškėjo teigimu, visus Ginčijamus mokėjimus atliko prieigą prie pareiškėjo Sąskaitos per *AnyDesk* programą įgijęs Tarpininkas, o ne pareiškėjas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais. Bankas teigė tinkamai įvykdęs paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, negalėjęs atšaukti Ginčijamų mokėjimų ne dėl nuo banko priklausančių aplinkybių ir dėl to neturintis pareigos kompensuoti pareiškėjui šių mokėjimo sumų.

¹ Lietuvos banke buvo nagrinėtas kitas pareiškėjo ir banko ginčas, kilęs dėl banko atsisakymo gražinti (kompensuoti) pareiškėjui *Binance* keityklai atliktų mokėjimų sumas (ginčo bylos Nr. [2022-02845](#)).

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. 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.

Ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų neatšaukimo ir jų sumų (iš viso 25 851 EUR) pareiškėjui negražinimo ir (ar) nekompensavimo pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja 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.

Savo reikalavimus bankui atšaukti Ginčijamus mokėjimus ir gražinti jų sumas arba kompensuoti šias sumas savo lėšomis pareiškėjas argumentavo tuo, kad jis neautorizavo šių mokėjimų. Bankas teigė, kad visi Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą bei įvertinti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turėjo (turi) pareigą atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą ir gražinti jų sumas pareiškėjui; 3) bankas turėjo (turi) pareigą savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui 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. 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir autorizuoti Sutarties 14 punkte nustatytais būdais. Nors pareiškėjas neigė autorizavęs Ginčijamus mokėjimus, byloje turimų duomenų visuma, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju labiau tikėtina, kad pareiškėjas, priešingai nei jis teigė, pats autorizavo šiuos mokėjimus.

Pirma, visi trys Ginčijami mokėjimai *Coinbase* keityklai buvo inicijuoti per mobiliąją programėlę „Revolut“ iš pareiškėjui priklausančio ir įprastai sutartiniuose santykiuose su banku naudoto mobiliojo įrenginio, kuriame įdiegta ši programėlė. Visi šie mokėjimai buvo papildomai patvirtinti vienkartiniais saugos kodais, kuriuos bankas SMS žinutėmis siuntė pareiškėjo telefono numeriu².

Antra, ketvirtasis Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas *Binance* keityklai rankiniu būdu suvedus Kortelės duomenis elektroninės prekybos (angl. *e-commerce*) svetainėje ir papildomai patvirtintas 3DS būdu, t. y. prisijungus prie mobiliosios programėlės „Revolut“ iš pareiškėjui priklausančio mobiliojo įrenginio ir per šią programėlę aktyviais veiksmais patvirtinus šį mokėjimą.

Trečia, Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti iš lėšų, kuriomis prieš kiekvieną Ginčijamą mokėjimą būdavo kaskart papildoma pareiškėjo Sąskaita (angl. *TopUp*). Sąskaitos papildymai buvo atliekami per mobiliąją programėlę „Revolut“, prie jos prisijungiant iš pareiškėjui priklausančio mobiliojo įrenginio. Byloje neturima duomenų, kad pareiškėjas neigtų atlikęs šiuos Sąskaitos papildymus ir (ar) būtų juos ginčijęs.

Ketvirta, prie mobiliosios programėlės „Revolut“ buvo jungtasi naudojant pareiškėjo piršto atspaudą. Tokiu būdu prie šios programėlės galėjo jungtis tik pats pareiškėjas. Iš bylos duomenų matyti, kad naudojant piršto atspaudą prie mobiliosios programėlės „Revolut“ 2023 m. vasario 16 d. nuo 18 val. iki 19 val., kai buvo atlikti pirmieji du Ginčijami mokėjimai, buvo jungtasi 8 kartus, o 2023 m. vasario 17 d. nuo 9 val. iki 11 val., kai buvo įvykdyti kiti du Ginčijami mokėjimai – 16

² Pareiškėjo telefono numeris, kuriuo bankas siuntė jam vienkartinius saugos kodus, sutampa su tuo, kurį pareiškėjas nurodė kreipimesi į Lietuvos banką.

kartų.

Penkta, Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti ne Tarpininkui, o *Coinbase* ir *Binance* keitykloms, kuriose pareiškėjas turėjo asmenines paskyras. Iš pareiškėjo pateiktų dokumentų matyti, kad Ginčijamų mokėjimų sumos buvo įskaitytos į pareiškėjo asmenines paskyras pirmiau nurodytose kriptoturto keityklose ir pareiškėjas jų lėšomis įsigijo kriptoturto. Kada ir kaip pareiškėjas vėliau galimai perdavė Tarpininkui ir (ar) kitiems tretiesiems asmenims, kurie, pareiškėjo teigimu, jį apgavo, Ginčijamų mokėjimų lėšomis įsigytą kriptoturta, byloje nežinoma. Iš kitų pareiškėjo pateiktų duomenų taip pat matyti, kad jis į savo kriptoturto piniginę iš trečiųjų asmenų gavo ir (arba) iš jų įsigijo kriptoturto tokenų, o vėliau kriptoturto piniginę jam atidariusios įstaigos buvo informuotas, kad šie tokenai negali būti iškeisti į kriptoturta arba pinigines lėšas ir neturi jokios komercinės vertės.

Šešta, nors 2023 m. vasario 16 d. ir 17 d. prie pareiškėjo Sąskaitos per interneto banką (ne mobiliąją programėlę) buvo prisijungta iš įrenginio ir (ar) naršyklės, kurių pareiškėjas iki tol nebuvo naudojęs, jokie mokėjimai, įskaitant Ginčijamus mokėjimus, per interneto banką nebuvo inicijuoti ir (ar) tvirtinti. Be to, pats pareiškėjas minėjo, kad prie savo Sąskaitos jungėsi ir iš jam priklausančio kompiuterio. Kaip matyti, IP adresas, iš kurio 2023 m. vasario 16 d. ir 17 d. buvo jungtasi prie interneto banko, sutampa su IP adresu, kuriuo pareiškėjas iš jam priklausančio mobiliojo įrenginio jungėsi prie mobiliosios programėlės „Revolut“ 2023 m. kovo 11 d., t. y. praėjus beveik mėnesiui nuo Ginčijamų mokėjimų įvykdymo.

Lietuvos bankas neturi galimybės patikrinti pareiškėjo nurodytų aplinkybių, susijusių su *AnyDesk* programos naudojimu, įskaitant tą, kada ir (ar) kokiuose jam priklausančiuose įrenginiuose pareiškėjas galimai įdiegė šią programą ir (ar) kokias prievos teises per šią programą suteikė tretiesiems asmenims. Tačiau, atsižvelgdamas į pirmiau nustatytas ir paties pareiškėjo nurodytas faktines aplinkybes, ypačingai į tai, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu pareiškėjas aktyviai iš jam priklausančio mobiliojo įrenginio jungėsi prie mobiliosios programėlės „Revolut“ naudodamas savo piršto atspaudą, visi Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti būtent per pareiškėjo mobiliajame įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę „Revolut“ ir Ginčijamų mokėjimų lėšomis per pareiškėjo asmenines paskyras kriptoturto keityklose buvo įsigyta kriptoturto, Lietuvos bankas neturi objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir autorizuoti be pareiškėjo žinios, valios, sutikimo ir (ar) jo paties aktyvaus dalyvavimo.

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais paties pareiškėjo, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjo paaiškinimais, kad jis jų neatliko ir (ar) neautorizavo, neturint tai galinčių patvirtinti įrodymų, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač kai ne tik bankas, bet ir pats pareiškėjas, Lietuvos bankui pateikė pareiškėjo paaiškinimams prieštaraujančius įrodymus.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtino 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 prievos atšaukti Ginčijamus mokėjimus ir gražinti jų sumas pareiškėjui

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.

Dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo pareiškėjas kreipėsi į banką po Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. suėjus Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje ir 44 straipsnyje nustatytiems terminams, per kuriuos pareiškėjas turėjo teisę atšaukti bankui pateiktų mokėjimo nurodymų

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.

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.

vykdymą.

Pagrindo teigti, kad Kortele atlikto Ginčijamo mokėjimo atveju bankas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai atsisakė inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą, nenustatyta.

Ginčijamų mokėjimų gavėjoms (*Coinbase* ir *Binance* keitykloms) ir (ar) jų finansų įstaigoms neatšaukus Ginčijamų mokėjimų vykdymo, bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės, pats atšaukti Ginčijamų mokėjimų ir grąžinti jų sumas į pareiškėjo Sąskaitą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad byloje turimi pareiškėjo Sąskaitos išrašo duomenys sudaro prielaidas manyti, kad *Coinbase* keityklai atlikto trečiojo Ginčijamo mokėjimo suma (3 256 EUR) pareiškėjui buvo grąžinta dar iki jo kreipimosi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo. Iš minėto išrašo matyti, kad praėjus 1 minutei nuo trečiojo Ginčijamo mokėjimo *Coinbase* keityklai atlikimo iš *Coinbase* keityklos į Sąskaitą buvo sugrąžinta šio mokėjimo sumai identiška suma, t. y. 3 256 EUR, o po 5 minučių iš tų pačių lėšų *Binance* keityklai Kortele buvo atliktas ketvirtasis Ginčijamas mokėjimas (3 256 EUR).

3. Dėl banko pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui 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 trys iš Ginčijamų mokėjimų buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjo Sąskaitos, o ketvirtasis – nors ir inicijuotas gavėjos (per gavėją) netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą.

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

Duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (ar) juos įvykdė netinkamai, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio kontekste, nenustatyta. Priešingai, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad bankas šiuos mokėjimus įvykdė tinkamai, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs jų sumų panaudoti kriptoturtui per šių mokėjimų sumų tiesiogines gavėjas (*Coinbase* ir *Binance* keityklas) įsigyti ir vėliau šį kriptoturtą galimai perduoti Tarpininkui ir (ar) kitiems tretiesiems asmenims.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų (galėtų) atšaukti Ginčijamus mokėjimus, grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas ir (ar) kompensuoti jas savo lėšomis, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimus bankui pagrįstais ir juos tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimai yra atmestini.

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. reikalavimus.

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.