



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-19 Nr. 429-420
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:

2022 m. gruodžio 13 d. – 2023 m. vasario 6 d. pareiškėjas banko jam išduota mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė) atliko kriptoturto keityklai „Simplex“ (toliau – Gavėja arba *Simplex* keitykla) penkiolika mokėjimų, kurių bendra suma 49 961,75 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. kovo 24 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad buvo apgautas investavimo platformos „Global Trade Finance“ (toliau – *GTF* platforma), ir paprašė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau buvo informuotas, kad ši procedūra yra negalima.

2023 m. kovo 30 d. pareiškėjas pareikalavo banko inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą arba kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumos dalį, tačiau bankas nė vieno iš šių reikalavimų netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo, reikalaudamas, kad bankas kompensuotų jam Ginčijamų mokėjimų sumos dalį, t. y. 19 992,32 EUR. Pareiškėjo teigimu, bankas nesiėmė priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo *GTF* platformos sukčiavimo ir (ar) atgautų Ginčijamų mokėjimų sumas, todėl turi prisiimti dalį atsakomybės už pareiškėjo patirtų nuostolių atlyginimą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė neturintis pareigos kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumos ir (ar) jos dalies, nes šie mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti ir įvykdyti, o banko atsisakymas šių mokėjimų atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą buvo pagrįstas ir teisėtas.

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 banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumos dalį (19 992,32 EUR) 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas iš esmės grindė tuo, kad bankas neapsaugojo

pareiškėjo nuo galimo *GTF* platformos sukčiavimo ir nepadėjo jam atgauti Ginčijamų mokėjimų sumos kitais būdais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju buvo aplinkybių, dėl kurių bankui kilo (galėtų kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą ar jos dalį.

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 netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų¹, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, jų neįvykdė ir (ar) įvykdė juos netinkamai arba pareiškėjo prašymu nepagrįstai neatšaukė jų vykdymo.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Simplex* keityklai, o ne *GTF* platformai, kuri, kaip teigė pareiškėjas, jį apgavo. Teisės aktai nedraudžia pareiškėjui ir (ar) kitiems banko klientams naudotis *Simplex* keityklos paslaugomis ir tuo tikslu atlikti jai mokėjimus.

Bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, neteikė pareiškėjui jokių su investavimu susijusių paslaugų, todėl pareigos informuoti pareiškėją apie galimas investavimo, įskaitant per *GTF* platformą ar *Simplex* keityklą, rizikas neturėjo.

Byloje neturima duomenų, kad iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo ir (ar) jų atlikimo metu pareiškėjas būtų kaip nors informavęs banką, kad, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus, siekia investuoti per *GTF* platformą, ir (arba) kad šios aplinkybės galėjo būti bankui žinomos kitaip. Remiantis pareiškėjo teiktais bankui paaiškinimais, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, *GTF* platformos sukčiavimas pasireiškė tuo, kad pareiškėjas, paragintas šios platformos, Ginčijamų mokėjimų lėšomis per *Simplex* keityklą įsigijo kriptoturto ir vėliau jį perdavė *GTF* platformai ir (ar) jos nurodytiems kitiems asmenims, tačiau sutartų paslaugų iš *GTF* platformos negavo. Bankas kriptoturto įsigijimo ir (ar) paskesnio jo perdavimo procese nedalyvavo. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas galėjo iš anksto įspėti pareiškėją apie galimą *GTF* platformos sukčiavimą ir (ar) kitaip apsaugoti pareiškėją nuo šios platformos galimai neteisėtų veiksmų, nėra.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, tačiau tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas mokėjimų nurodymus, privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie galimas sukčiavimo rizikas ar kitokias rizikas ir (ar) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas neišsiaiškina pirmiau nurodytų aplinkybių ir neįsitikina, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš jiems nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas, todėl bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi², turėjo pareigą juos vykdyti.

Duomenų, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų, juos įvykdė netinkamai ar pavėluotai, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio kontekste, nenustatyta. Pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Priešingai, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai banko buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs jų lėšomis įsigyti kriptoturto ir vėliau jį perduoti *GTF* platformai ir (ar) su ja susijusiems asmenims.

Dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo ir jų sumų grąžinimo pareiškėjas kreipėsi į banką praėjus 1,5 mėnesio nuo paskutinio Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, t. y. praleidęs Mokėjimų

¹ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

² 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.

įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje ir 44 straipsnyje nustatytus terminus³, per kuriuos turėjo teisę atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą. Byloje neturima duomenų, kad Gavėja (*Simplex* keitykla) būtų savo iniciatyva gražinusi pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą ar jos dalį, taigi bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės gražinti pareiškėjui šių lėšų.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas buvo prašęs banko inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuotas, kad ši procedūra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas inicijuoti šią procedūrą banko nebereikalavo. Remiantis ginčo šalių pateikta informacija ir aktualiomis *MasterCard* organizacijos taisyklių nuostatomis, pagrindo teigti, kad Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu bankas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, nenustatyta. Kaip konstatuota pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo, o pretenzijų dėl Gavėjos (*Simplex* keityklos), kuri *MasterCard* organizacijos taisyklių kontekste laikytina prekybininke, jam suteiktų paslaugų pareiškėjas nereiškė, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad buvo apgautas trečiojo asmens – *GTF* platformos.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kilo (galėtų kilti) pareiga gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą ar jos dalį, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimo bankui kompensuoti jam Ginčijamų mokėjimų sumos dalį pagrįstu ir jo tenkinti nėra, todėl pareiškėjo 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 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 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

³ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalimi ir 44 straipsnio 1 ir 2 dalimis, mokėtojas gali atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją iki to momento, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna šį mokėjimo nurodymą, o tuo atveju, jei mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją – iki to momento, kai gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją.