



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-08-09 Nr. 429-445  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2020 m. rugsėjo 16 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita).

2023 m. kovo 9 d. iš Sąskaitos finansų įstaigai *Paysafe Payment Solutions Limited* (toliau – Gavėja) buvo atlikti du mokėjimai, kurių bendra suma 4 720,61 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. kovo 31 d. pareiškėja pareikalavo banko gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, o vėliau keletą kartų pakartotinai to reikalavo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas gražintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas, ir teigė, kad nukentėjo nuo sukčių ir neautorizavo šių mokėjimų.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjos autorizuotus Ginčijamus mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų 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. 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 gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 4 720,61 EUR) pagrįstumo.

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

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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.

*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 gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.*

## 1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktą ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti Sutarties 14 punkte nustatytu būdu. Nors pareiškėja Lietuvos bankui neigė pati atlikusi Ginčijamus mokėjimus, byloje turimų duomenų visuma, priešingai, nei teigė pareiškėja, nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir autorizuoti be pareiškėjos žinios, valios, sutikimo ir (ar) jos pačios aktyvaus dalyvavimo.

Pirma, 2023 m. kovo 9 d., prieš atliekant antrąjį Ginčijamą mokėjimą, pareiškėja teiravosi banko dėl galimybės atlikti iš Sąskaitos SEPA mokėjimus, nurodydama, kad atliko 10 EUR mokėjimą ir planuoja atlikti 4 900 EUR siekiantį (-čius) mokėjimą (-us)<sup>1</sup>. Pareiškėjos tuo metu įvardyta atlikto 10 EUR mokėjimo suma sutampa su pirmojo Ginčijamo mokėjimo suma, o nurodyta ketinamo (-ų) atlikti mokėjimo (-ų) suma yra panaši į antrojo Ginčijamo mokėjimo sumą. Apie tai, kokių tikslų pareiškėja atlieka šiuos mokėjimus ir (ar) kad juos atlieka paraginta trečiųjų asmenų, pareiškėja tuo metu bendraudama su banku neužsiminė.

Antra, 2023 m. kovo 31 d., kai pirmą kartą kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo, pareiškėja neneigė bankui pati atlikusi Ginčijamus mokėjimus<sup>2</sup>, tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, paskesnio bendravimo su banku metu kaskart pateikdavo jam skirtingas ir viena kitai prieštaraujančias Ginčijamų mokėjimų atlikimo ir galimo nukentėjimo nuo sukčių aplinkybių versijas. Byloje turimos tarp banko ir pareiškėjos vykusios komunikacijos kopijos sudaro prielaidas manyti, kad skirtingų versijų atsiradimą galėjo lemti tai, kad bankas, siekdamas išsiaiškinti sukčiavimo, nuo kurio pareiškėja teigė nukentėjusi, aplinkybes, užduodavo jai tikslinius klausimus ir juose paminėdavo skirtingoms sukčiavimo schemas būdingus požymius<sup>3</sup>, kuriais pakartotiniuose kreipimuose į banką pareiškėja rėmėsi, galimai tikslingai siekdama palankesnio banko sprendimo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo.

Kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėja iš pradžių nurodė, kad laiko Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais dėl to, kad tuo metu nežinojo, jog bendrauja su telefoniniais sukčiais. Šalindama kreipimosi trūkumus, pareiškėja nurodė, kad Ginčijamus mokėjimus per nuotolinio valdymo programą „AnyDesk“ (toliau – *AnyDesk* programa) atliko telefoniniai sukčiai. Pareiškėja taip pat teigė tik po kurio laiko sužinojusi, kad Ginčijamų mokėjimų sumos buvo pervestos kriptoturto keityklai „Binance“, o iš jos – Honkonge įsteigtai bendrovei „MDAO“, kurios pareiškėja nežino. Atkreiptinas dėmesys, kad prieš tai pareiškėja buvo pateikusi bankui galimai policijos įstaigai pateikto pareiškimo, kuriame buvo nurodžiusi, kad su bendrove „MDAO“ bendrauja nuo 2023 m. vasario mėn. ir šioje bendrovėje turėjo asmeninę investicinę sąskaitą, į kurią pati pervedė lėšas, ištraukus kopiją.

Trečia, Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti prisijungiant prie pareiškėjos įrenginyje, kuris šalių sutartinių santykių metu buvo įprastai naudojamas, įdiegtos mobiliosios programėlės „Revolut“. Prie šios programėlės buvo jungtasi naudojant piršto atspaudą. Nors pareiškėja buvo epizodiškai nurodžiusi bankui, kad jos įrenginys buvo pavogtas, remiantis banko vidaus sistemų išrašų duomenimis, tas pats įrenginys pareiškėjos ir banko sutartinių santykių metu buvo nepertraukiamai naudojamas tiek iki atliekant Ginčijamus mokėjimus, tiek ir gerokai po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti (pvz., 2023 m. birželio mėn.).

Ketvirta, byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu prie pareiškėjos Sąskaitos būtų bandyta jungtis ir (ar) prisijungta iš kito, negu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginio. Duomenų, kad į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję

<sup>1</sup> Citata iš pareiškėjos 2023 m. kovo 9 d. kreipimosi į banką: „<...> I send 10€ because I wanted to be sure it will go through... It was sent, so I tried the second time with the same details, I suppose to send 4900€ in total <...>“

<sup>2</sup> Citata iš pareiškėjos 2023 m. kovo 31 d. kreipimosi į banką: „Hi, I got scammed, can you help me? Me and mom my sent money from Revolut to another app, but unfortunately we lost the money because of fraud, it was over 15000 usd <...>“

<sup>3</sup> Pavyzdžiui, kai bankas paklausė pareiškėjos, ar ji nebuvo savo įrenginyje įdiegusi *AnyDesk* arba kitos nuotolinio valdymo programos, pareiškėja iki atsakydama į gautą klausimą bankui to neteigė ir nurodė maniusi, kad Ginčijamų mokėjimų sumas pervedė į saugią sąskaitą, tačiau vėliau, kai pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo, teigė, kad Ginčijamus mokėjimus per *AnyDesk* programą atliko sukčiai, o kai bankas po pakartotinio pareiškėjos kreipimosi paklausė, ar pareiškėjos įrenginys nebuvo pavogtas, pareiškėja teigė, kad jos įrenginys buvo pavogtas, nors prieš tai bankui buvo nurodžiusi, kad sukčiai atliko Ginčijamus mokėjimus per jos įrenginyje įdiegtą *AnyDesk* programą ir pan.

galimybę kitaip neteisėtai prisijungti prie pareiškėjos Sąskaitos ir (ar) iš jos inicijuoti Ginčijamus ir (ar) kitus mokėjimus, taip pat nėra.

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais pačios pareiškėjos, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjos paaiškinimais, kad ji jų neatliko ir (ar) neautorizavo, neturint tai galinčių patvirtinti įrodymų, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač kai pareiškėjos teikiami paaiškinimai dėl ginčui aktualių aplinkybių yra nenuoseklūs ir prieštaringi, ir ne tik bankas, bet ir pati pareiškėja tiek bankui, tiek ir Lietuvos bankui pateikė jos nurodytoms aplinkybėmis prieštaraujančius paaiškinimus ir (ar) 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 nebuvus<sup>4</sup>.

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes bei ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime jie bus laikytini autorizuotais.

## *2. Dėl banko pareigos 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 banko pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė, juos įvykdė netinkamai ir (arba) nepagrįstai neatšaukė jų vykdymo.

Bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Teisės aktai nedraudžia pareiškėjai ir (ar) kitiems banko klientams naudotis Gavėjos paslaugomis ir tuo tikslu atlikti jai mokėjimus. Apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo sukčių ir (arba) Ginčijami mokėjimai buvo kažkaip susiję su prieš pareiškėją atliktais sukčiavimo veiksmais, bankui tapo žinoma gerokai po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, t. y. kai pareiškėja pati apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi<sup>5</sup>, turėjo juos įvykdyti.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (ar) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus trims savaitėms nuo Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje ir 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą<sup>6</sup>, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus. Nepaisydamas to, bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjai atgauti lėšas ir tuo tikslu kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą dėl šių mokėjimų atšaukimo, tačiau Gavėjos finansų įstaigos buvo informuotas, kad galimybės atšaukti Ginčijamų mokėjimų nebebuvo. Gavėjai ir (ar) jos finansų įstaigai neatšaukus įvykdytų Ginčijamų mokėjimų ir negrašinus bankui jų sumų, bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės grąžinti šių sumų pareiškėjai.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytas išimtis.

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

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,  
pavadojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė