



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-13 Nr. 429-467
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:

2022 m. gegužės 30 d. – 2022 birželio 13 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *VISA* Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjui, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, buvo atlikti du mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 11 871 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. sausio 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad, siekdamas investuoti įmonėje *Unico*, per kriptovaliutų keitimo platformą atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias įvardijo kaip atliktas sukčiams. Taip pat pareiškėjas nurodė, kad buvo raginamas atlikti ir kitas mokėjimo operacijas, tačiau atsisakė tai padaryti. Pareiškėjas teigia, kad buvo įsidiegęs „Anydesk“ programėlę, naudodamasis šia programėle pareiškėjas dalyvavo investavimo mokymuose, galėjo peržiūrėti atliekamus investicinius veiksmus ir pan.

2023 m. sausio 13 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktą skundą, kreipėsi į pareiškėją ir prašė patikslinti nurodytas aplinkybes, tačiau pareiškėjas 2023 m. sausio 24 d. bankui pateikė atsakymą, kuriame pakartojo jau anksčiau minėtas faktines aplinkybes ir teiravosi, ar pavyks atgauti prarastas lėšas.

Bankas, išanalizavęs pareiškėjo pateiktus duomenis bei įvertinęs tai, kad pareiškėjui siūlė pateikti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą, tačiau pareiškėjas to nepadarė, priėmė sprendimą atsisakyti atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas ir apie tai informavo pareiškėją. Taip pat bankas susisieikė su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju ir bandė pareiškėjui sugražinti jo prarastas lėšas, tačiau 2023 m. vasario 2 d. gavo atsakymą, jog lėšų gavimas yra neįmanomas dėl to, kad lėšų gavėjo sąskaitoje lėšų nebėra.

Įvertinęs banko pateiktą atsakymą, pareiškėjas 2023 m. vasario 1 d. pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzija, prašydamas gražinti prarastas lėšas, tačiau bankas tokio pareiškėjo prašymo netekino. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai pareiškėjas, skirtingai nei bankui pateiktame kreipimesi, nurodė, kad tretieji asmenys turėjo galimybę per „Anydesk“ programėlę nusavinti duomenis ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankas privalo gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos el. svetainėje suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga grąžinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad nors pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, svarbu pažymėti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos, tačiau vėliau teigė, kad jo prisijungimo prie banko sąskaitos duomenys galėjo būti pavogti ir kiti asmenys galėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu buvo naudojami tokie įrenginiai, kurie buvo naudoti dar iki atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas ir vėliau, o pats pareiškėjas apie priegis prie asmenines mokėjimo sąskaitos praradimą nei banko, nei Lietuvos banko neinformavo. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad bankas turėjo jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtinto davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bankas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas 2023 m. sausio 30 d. kreipėsi į naudos gavėjo banką, tačiau ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes, kaip tos pačios dienos atsakyme pažymėjo naudos gavėjo bankas, lėšų gražinimo procedūra yra negalima.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdamant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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 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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.