



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-27 Nr. 429-482
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2020 m. birželio 12 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su šia Sąskaita susieta mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. kovo 18 d. 21 val. 6 min.¹ Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ (toliau – *Apple Pay* sistema) ir 2023 m. kovo 19 d. apie 1 val. per šią sistemą Kortele dviem Prancūzijoje registruotiems prekybininkams (toliau – Gavėjai) buvo atlikti trys mokėjimai, kurių bendra suma 7 545,50 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. kovo 20 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne jis. Pareiškėjas reikalavo banko gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas atsisakė tenkinti šį reikalavimą.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas per atstovą kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas. Savo reikalavimą bankui pareiškėjas argumentavo tuo, kad neautorizavo Ginčijamų mokėjimų, bankas nesiėmė pakankamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėjo Sąskaitoje buvusias lėšas nuo neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų, ir dėl to turi prisiimti atsakomybę už pareiškėjo patirtų nuostolių atlyginimą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė neturintis pareigos gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumų, nes šie mokėjimai atlikti dėl paties pareiškėjo didelio neatsargumo.

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 (toliau – Taisyklės) 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 pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 7 545,50 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo,

¹ Šiame sprendime ginčiui nagrinėti aktualių aplinkybių laikas nurodytas Lietuvos Respublikos laiku.

Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, 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.

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios, naudojant kitą, negu pareiškėjas įprastai sutartinių santykių su banku metu naudojo, įrenginį, buvo pridėta pareiškėjo Kortelė.

Pareiškėjas teigia naudojęs Kortelę ir jos personalizuotus duomenis pagal jų tikslinę paskirtį ir naudojimo sąlygas, niekam neperdavęs Kortelės ir (ar) kitaip neatskleidęs jos personalizuotų duomenų ir iš esmės nepateikė jokių kitų paaiškinimų ir duomenų, kurie leistų nustatyti, kaip Kortelės personalizuoti duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims, kurie, kaip teigė pareiškėjas, atliko Ginčijamus mokėjimus.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės duomenų žinojimas, remiantis byloje turimais duomenimis, neįgalino trečiųjų asmenų per *Apple Pay* sistemą atlikti Ginčijamų mokėjimų. Tam, kad tretieji asmenys galėtų atlikti šiuos mokėjimus per *Apple Pay* sistemą, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie šios sistemos banko SMS žinute pareiškėjo telefono numeriu siūstu vienkartinio saugos kodu.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu išsiuntė pareiškėjo telefono numeriu 2023 m. kovo 18 d. 21 val. 6 min. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos. Banko pareiškėjui siūstoje SMS žinutėje buvo nurodyta: „*This code will be used to add your card to another Apple Pay device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Revolut verification code for Apple Pay: ******“. Kaip matyti, bankas buvo gana aiškiai nurodęs, kad šis kodas buvo skirtas Kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti kitame, negu pareiškėjas sutartinių santykių su banku metu naudoja, įrenginyje, ir specifiškai pabrėžęs, kad šiuo kodu negalima dalintis su kitais asmenimis.

Nei bankui, nei Lietuvos bankui pareiškėjas neatskleidė, kas vyko 2023 m. kovo 18 d., kai bankas atsiuntė jam vienkartinį saugos kodą, tačiau buvo nurodęs bankui, kad tiek Kortelė, tiek jo telefonas visą laiką buvo jo žinioje ir nebuvo prarasti. Vadinasi, niekas kitas be paties pareiškėjo Kortelės duomenų ir vienkartinio saugos kodo negalėjo žinoti ir (ar) perduoti jų tretiesiems asmenims.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjo Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus Kortelės personalizuotus duomenis, įskaitant banko siūstą vienkartinį saugos kodą, ir be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės jais pasinaudoti, tačiau pareiškėjas neigia, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ir (ar) pirmiau nurodytus duomenis tretiesiems asmenims perdavė (atskleidė) pats, ir nepateikia jokių paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti šių duomenų perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti pareiškėjo Kortelės duomenimis ir banko siūstu vienkartinio saugos kodu, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 45 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemonę ir (ar) jos personalizuotus duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis Kortele ir jos personalizuotais duomenimis, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas ir sprendžiant atsakomybės už Ginčijamų mokėjimų įvykdymą paskirstymo klausimą.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti panaudojus pareiškėjo Kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos, o Kortelės duomenys ir vienkartinis saugos kodas, remiantis abiejų ginčo šalių teiktais

paaiškinimais, turėjo būti žinomi tik pačiam pareiškėjui, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti šių mokėjimų sumas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį².

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

² 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.