



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-05 Nr. 429-1
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduotos su šia sąskaita susietos trys mokėjimo kortelės (toliau – Kortelės) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. rugpjūčio 8 d. pareiškėjas, panaudodamas Korteles, atliko trims kriptoturto keitykloms keturis mokėjimus, kurių bendra suma 4 909 EUR (toliau – Korteliniai mokėjimai).

2023 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad buvo apgautas Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnyba (angl. *Financial Conduct authority*) apsimetusiu sukčių¹, ir pareikalavo gražinti Kortelinių mokėjimų sumas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, 2023 m. spalio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjo teigimu, bankas nesilaikė mokėjimo paslaugų teikimą bei pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir nesiėmė kitų priemonių, kad laiku pastebėtų pareiškėjo atžvilgiu atliekamus sukčiavimo veiksmus bei užkirstų kelią šiems veiksams ir Korteliniams mokėjimams įvykti, todėl turi gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas.

2023 m. spalio 26 d. Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs paties pareiškėjo autorizuotus Kortelinius mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos savo lėšomis gražinti šių mokėjimų sumų. Bankas papildomai informavo Lietuvos banką, kad Kortelių mokėjimų atžvilgiu buvo pradėtos lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) pagal tarptautinių kortelių organizacijų „Visa“ ir „MasterCard“ taisyklės procedūros, jos banko atsiliepimo teikimo dieną dar nebuvo pasibaigusios.

2023 m. lapkričio 16 d. ir gruodžio 8 d. bankas informavo Lietuvos banką, kad pirmiau nurodytos lėšų gražinimo procedūros buvo užbaigtos, jų metų pareiškėjui buvo gražintos dviejų Kortelinių mokėjimų sumos (2 539 EUR), o pagrindas gražinti kitų dviejų Kortelinių mokėjimų sumas (2 370 EUR) nebuvo nustatytas.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

¹ Pareiškėjas nurodė gavęs iš neva Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnybos atstovo elektroninį laišką, kuriame nurodyta, kad ši tarnyba savo vidaus sistemose aptiko pareiškėjui priklausančias lėšas (13 814,13 EUR) ir turi galimybę gražinti jas pareiškėjui. Norint atgauti šias lėšas, pareiškėjo telefonu ir raštu buvo nuolat prašoma atlikti papildomų mokėjimų, kuriuos atlikęs pareiškėjas suprato, kad tapo sukčių auka.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Kortelinių mokėjimų sumas (4 909 EUR) pagrįstumo.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu dviejų Kortelinių mokėjimų sumos pareiškėjui buvo gražintos, t. y. pareiškėjo reikalavimas gražinti šių Kortelinių mokėjimų sumas buvo visiškai patenkintas ir šalių ginčo šio reikalavimo dalyje nebeliko. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banke toliau buvo nagrinėjama tik šalių ginčo dalis, susijusi su pareiškėjo keltu bankui reikalavimu gražinti jam dviejų bendros 2 370 EUR vertės Kortelinių mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai) sumas.

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 autorizavimo², todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas vertino Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo pagal tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ lėšų gražinimo taisykles galimybes, tačiau pagrindai tokiam gražinimui nebuvo nustatyti. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nekėlė bankui jokių su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, todėl su šia procedūra ir Ginčijamų mokėjimų sumų pagal ją negražinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime taip pat nebus plačiau analizuojamos.

Savo reikalavimą bankui gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas pareiškėjas iš esmės grindė tuo, kad tapo sukčiavimo auka ir, pareiškėjo nuomone, bankas neužtikrino tinkamo jam, kaip mokėjimo paslaugų teikėjui, taikomų teisės aktų reikalavimų, galėjusių apsaugoti pareiškėją nuo tokio sukčiavimo ir (ar) jo neigiamų pasekmių, vykdymo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą³.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėtojui autorizuotos mokėjimo operacijos sumą galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai įvykdė mokėjimo operaciją, jos neįvykdė ir (ar) įvykdė ją netinkamai.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti kriptoturto keitykloms „Simplex“ ir „Kraken Exchange“ (toliau – Keityklos). Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis Keityklų paslaugomis ir tuo tikslu atlikti šioms Keitykloms mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato. Pareigos informuoti savo klientus apie Keityklas, jų paslaugas ir (ar) su tokiomis paslaugomis susijusias rizikas bankas taip pat neturėjo.

Nors pareiškėjas teigė, kad, priimdamas vykdyti ir (ar) vykdydamas Ginčijamus mokėjimus, bankas turėjo suprasti ir (ar) įtarti, kad Ginčijami mokėjimai atliekami neteisėtais tikslais ar kitaip susiję su neteisėtomis veikomis, ir atsisakyti vykdyti šiuos mokėjimus, kuo pasireiškė Ginčijamų mokėjimų arba jo, kaip šiuos mokėjimus atlikusio banko kliento, ir Keityklų, kaip šių mokėjimų sumų gavėjų, veiksmų neteisėtumas, nenurodė ir jokių su tuo susijusių įrodymų nepateikė. Pretenzijų dėl Keityklų, jų suteiktų paslaugų ir (ar) kitų veiksmų pareiškėjas taip pat nereiškė, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina trečiuosius asmenis – Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnyba apsimetusius sukčius, kurie, kaip matyti iš bylos duomenų, nebuvo tiesioginiai Ginčijamų mokėjimų sumų gavėjai.

Apie tai, kad pareiškėjas nukentėjo nuo trečiųjų asmenų (ne Keityklų) sukčiavimo, remiantis

² Kreipdamasis į banką, o vėliau į Lietuvos banką, pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad visus Kortelinius mokėjimus atliko pats, pretenzijų dėl Kortelinių mokėjimų autorizavimo bankui nereiškė ir kitaip šių mokėjimų autorizavimo neginčijo.

³ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

bylos duomenimis, bankui tapo žinoma gerokai po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, t. y. kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas iš savo kliento mokėjimo nurodymus, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir kokių tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (ar) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas savo veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertindami iš jiems nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi⁴, turėjo pareigą juos vykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Priešingai, byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Keitykloms, pareiškėjas nebūtų galėjęs, kaip pats teigė, perduoti šių mokėjimų sumų (galimai jų vertę atitinkančio kriptoturto) tretiesiems asmenims, kurie, kaip konstatuota pirmiau, nebuvo tiesioginiai Ginčijamų mokėjimų sumų gavėjai. Pažymėtina ir tai, kad pareiškėjas buvo nurodęs bankui, kad šiose Keityklose turėjo asmenines pinigines (paskyras).

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėju bankas būtų nevykdęs pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją ir finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių galimai tapo sukčiavimo auka, savaime nepagrindžia pareiškėjo teiginių, kad bankas nesilaikė jam taikomų teisės aktų ir (arba) kad banko taikytos klientų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėjo (galėtų) kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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) teiginį⁵.

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.

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.

⁵ 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.

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