



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-29 Nr. 429-115
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:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „*Mastercard*“ (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. sausio 31 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „*Apple Pay*“ (toliau – *Apple Pay* sistema) ir tą pačią dieną per šią sistemą Kortele bendrovei „*Ali Toys*“ (toliau – Gavėja) buvo atlikta dvylika mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai), iš kurių: trys mokėjimai JAV doleriais (iš viso 1 304,69 USD), septyni mokėjimai Vengrijos forintais (iš viso 274 255,57 HUF) ir du mokėjimai eurais (iš viso 150 EUR).

2023 m. sausio 31 d., praėjus maždaug 4 val. nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad šiuos mokėjimus atliko ne jis.

Bankui informavus pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu lėšų gražinimo pagal *Mastercard* organizacijos taisyklės procedūra yra negalima, pareiškėjas reikalavo banko gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas banko lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų jam Ginčijamų mokėjimų, kurių pareiškėjas teigė neatlikęs ir neautorizavęs, sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų. Bankas taip pat nurodė manantis, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas.

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) 44 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.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas vertino galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal *Mastercard* organizacijos taisykles procedūrą, tačiau nustatė, kad šių mokėjimų atveju ji negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nekėlė bankui su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų¹, t. y. pareiškėjas nurodė, kad siekia Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo iš paties banko, todėl su pirmiau nurodyta procedūra ir Ginčijamų mokėjimų sumų pagal ją negražinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis Gavėjos paslaugomis (prekėmis) ir (arba) atlikti Gavėjai mokėjimo operacijas, teisės aktai nenustato.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta Kortelė. Pareiškėjas neigė pats pridėjęs Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir (ar) per ją atlikęs Ginčijamus mokėjimus, taip pat tikino niekam nedavęs Kortelės bei niekam neperdavęs ir (arba) kitaip neatskleidęs Kortelės ir (ar) kitų duomenų.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčiui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Korteles ir (ar) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjo mokėjimo sąskaitos ir (ar) pareiškėjo naudojamos programėlės „Revolut“ būtų jungtasi iš kitų, negu pareiškėjas šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei Kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti ir tai, kad vien Kortelės ir (ar) jos duomenų turėjimas ir (ar) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos. Tam, kad būtų galima pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti Ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos banko atskirai SMS žinute siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Nors pareiškėjas neigė gavęs iš banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu išsiuntė pareiškėjo bankui nurodytu jo telefono numeriu 2023 m. sausio 31 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos. Banko pareiškėjui siųstoje SMS žinutėje buvo ne tik nurodyta, kad atsiųstas 6 skaitmenų kodas yra skirtas Korteles prie *Apple Pay* sistemos pridėti, bet ir įspėta niekam šio kodo neatskleisti.

Duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėjas būtų praradęs savo telefoną ir (arba) perdavęs jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad banko SMS žinutę gavo ne pats pareiškėjas, Lietuvos bankas neturi.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas jau anksčiau, t. y. iki 2023 m. sausio 31 d., turėjo patirties naudojantis *Apple Pay* sistema ir mažiausiai 3 metus ja naudojosi (buvo pridėjęs prie jos ne vieną banko jam išduotą mokėjimo kortelę), todėl pagrindo manyti, kad pareiškėjas galėjo nesuprasti banko jam siųstos SMS žinutės turinio ir (ar) joje nurodyto vienkartinio saugos kodo paskirties ir (ar) jo naudojimo sąlygų, taip pat nėra.

Remiantis bylos duomenimis, Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta ne iš tų įrenginių, kuriuos pareiškėjas iki tol įprastai naudojo sutartinių santykių su banku metu. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam priklausė ir (arba) kieno žinioje buvo įrenginys, iš kurio Kortelė 2023 m. sausio 31

¹ Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas, nors ir užsiminė apie šią procedūrą, labiau reiškė pretenzijas pačiai *MasterCard* organizacijai ir (ar) jos nustatytoms taisyklėms.

d. buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, ir (arba) kam priklausė *Apple Pay* sistemoje atitinkama paskyra, per kurią buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus maždaug 4,5 val. nuo to momento, kai Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas neatskleidė, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jam vienkartinį saugos kodą.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki Kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimo pareiškėjas būtų susidūręs su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės ir (ar) kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš pareiškėjo Kortelės duomenis ir (ar) banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėjas nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir (ar) dalyvavimo galėjo pridėti (pridėjo) Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir vėliau per šią sistemą galėjo atlikti (atlikti) Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas taip pat nepateikė.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad panašiu laiku, kai buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, Kortele per *Apple Pay* sistemą buvo bandyta atlikti dar šešias mokėjimo operacijas tai pačiai Gavėjai, o po 3,5 val. – vieną mokėjimo operaciją bendrovei „Back Market“, kurių pareiškėjas taipogi teigė pats neatlikęs. Šios mokėjimo operacijos nebuvo faktiškai įvykdytos² ir šalių ginčas dėl jų nekilo, todėl su šiomis mokėjimo operacijomis susijusios aplinkybės Lietuvos banke nebuvo detalios analizuojamos ir šiame sprendime Lietuvos bankas atitinkamai plačiau apie jas nepasisako.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjo Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus Kortelės duomenis, įskaitant banko siųstą vienkartinį saugos kodą, ir be paties pareiškėjo aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės pasinaudoti šiais duomenimis, tačiau pareiškėjas Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos aplinkybių niekaip nekomentuoja ir jokių kitų paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, neteikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pridėjo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atliko Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 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 mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (ar) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (ar) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos, nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko jam siūstu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti šių mokėjimų sumas 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) teiginį³.

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.

² Su Kortele susietoje pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje nepakako lėšų šioms mokėjimo operacijoms įvykdyti.

³ 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