



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-11-13 Nr. 429-228
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:

2022 m. birželio 6 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. gegužės 27 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Apple Pay* (toliau – *Apple Pay* sistema) ir 2024 m. gegužės 28 d. per šią sistemą Kortele Prancūzijoje registruotai lošimų bendrovei „Winamax“ (toliau – Gavėja) buvo atlikti trys mokėjimai, kurių bendra suma 275 Eur¹ (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. gegužės 28 d., po to, kai buvo atliktas paskutinis Ginčijamas mokėjimas, pareiškėja pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji, ir pareikalavo gražinti jų sumas.

Bankui atsisakius gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas gavo pareiškėjos kreipimąsi². Kreipimesi pareiškėja teigė, kad Ginčijamų mokėjimų neatliko, ir reikalavo, kad bankas gražintų jai šių mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų. Bankas taip pat nurodė neatmetantis galimybės, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti ir pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tektų pačiai pareiškėjai.

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 ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (275 Eur) pareiškėjai negražinimo pagrįstumo³.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų

¹ 100 Eur, 100 Eur ir 75 Eur.

² Pradinį pareiškėjos prašymą nagrinėti ginčą Lietuvos bankui persiuntė Valstybinė vartotojų teisės apsaugos tarnyba. Tolesnė komunikacija tarp pareiškėjos ir Lietuvos banko vyko tiesiogiai.

³ Iš bylos duomenų matyti, kad iki pareiškėjos kreipimosi Lietuvos banke gavimo bankas pareiškėjos prašymu vertino papildomą galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* lėšų gražinimo gidą (<https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>) procedūrą, tačiau nustatė ir, atitinkamai, informavo pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų atveju ši procedūra negalima. Lietuvos banko gautame pareiškėjos kreipimesi, pareiškėja nereiškė bankui su šia procedūra susijusių reikalavimų, todėl šiame sprendime Lietuvos bankas apie aplinkybes, susijusias su šia procedūra ir (arba) Ginčijamų mokėjimų sumų pagal ją negražinimu, detaliau nepasisako.

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 pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsakyti 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.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir pradėjo juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti Kortele inicijuotų mokėjimo operacijų davimo formą ir tvarką.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjos Kortelė. Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta Sutartis tuo metu nedraudė ir lyg šiol nedraudžia pareiškėjai naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas per *Apple Pay* ir (arba) kitas mobiliųjų mokėjimų sistemas. Imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjai nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu taip pat nebuvo ir lyg šiol nėra.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, turėjo (galėjo) suprasti ir (arba) kitaip įtarti, kad Ginčijamus mokėjimus pareiškėjos žinioje esančia Kortele atlieka ne ji pati, o, kaip po to teigė pareiškėja, Kortelės duomenimis neteisėtai pasinaudoję tretieji asmenys, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma tik po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, t. y. kai pareiškėja pati jam apie tai pranešė.

Kreipdamasi į banką, o vėliau į Lietuvos banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo, pareiškėja neigė pati atlikusi ir (arba) kam nors leidusi atlikti šiuos mokėjimus, taip pat tikino niekam neperdavusi Kortelės ir (arba) su ja susijusių duomenų.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui 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 Kortele ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjos programėlėje „Revolut“ turimos asmeninės paskyros būtų jungtasi iš kitų, negu ji šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei Kortelės duomenimis, kaip teigia pareiškėja, pasinaudojo ne ji pati, o tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

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

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu siuntė pareiškėjos telefono numeriu⁴ 2024 m. gegužės 27 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos. Atkreiptinas dėmesys, kad banko siūstoje SMS žinutėje buvo ne tik nurodyta, kad atsiųstas kodas yra specifiškai skirtas Kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti, bet ir įspėta niekam šio kodo neatskleisti.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, iš karto po to, kai Kortelė, panaudojant banko pareiškėjai SMS žinute siūstą saugos kodą, buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, bankas papildomai išsiuntė pareiškėjai jos telefono, iš kurio ji įprastai jungėsi prie mobiliosios programėlės „Revolut“, ekrane turėjusį iššokti pranešimą (angl. *push notification*), kuriuo ne tik informavo pareiškėją apie tai, kad Kortelė buvo faktiškai pridėta prie *Apple Pay* sistemos, bet ir prašė jos

⁴ Pareiškėjos telefono numeris, kuriuo bankas siuntė SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, sutampa su tuo, kurį pareiškėja nurodė Lietuvos banko gautame prašyme nagrinėti ginčą.

užblokuoti Kortelę bei susisiekti su banku, jei Kortelę prie *Apple Pay* sistemos pridėjo ne ji pati.

Duomenų, kad Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos dieną pareiškėja būtų praradusi savo telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu ir paskesnę banko pranešimą gavo ne pati pareiškėja, Lietuvos bankas neturi.

Banko SMS žinutės ir paskesnio pranešimo gavimo aplinkybių pareiškėja nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui niekaip nepakomentavo. Iš bylos duomenų matyti, kad po to, kai bankas išsiuntė pareiškėjai SMS žinutę ir paskesnę pranešimą, pareiškėja į banką tuo metu nesikreipė ir jokių kitų veiksmų, kad Kortelė būtų užblokuota, nesiėmė. Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus maždaug 19 valandų nuo to momento, kai Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos.

Kas vyko prieš ir po to, kai bankas atsiuntė jai vienkartinį saugos kodą, ir (arba) kur ir koku tikslu (pagal jo tikslinę paskirtį ar kt.) banko siųstas kodas buvo panaudotas, pareiškėja neatskleidė⁵. Objektyvių paaiškinimų ir (arba) duomenų, kurie leistų teigti, kad iki Kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimo pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės ir (arba) kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jos Kortelės duomenis ir (arba) banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėja nenurodė. Kitų įrodymų, kurie galėtų objektyviai patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir (arba) dalyvavimo galėjo pridėti (pridėjo) Kortelę prie *Apple Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą galėjo atlikti (atliko) Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja taip pat nepateikė⁶.

Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjai ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) žinioje buvo įrenginys, iš kurio Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) vardu *Apple Pay* sistemoje buvo sukurta paskyra, per kurią atlikti Ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Iš bylos duomenų matyti, kad panašiu laikotarpiu, kai buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, Kortele per *Apple Pay* sistemą buvo bandyta tai pačiai Gavėjai ir tuo pačiu būdu atlikti dar dvi mokėjimo operacijos. Šios mokėjimo operacijos nebuvo faktiškai įvykdytos ir šalių ginčas dėl jų nekilo, todėl su šiomis mokėjimo operacijomis susijusios aplinkybės Lietuvos banke detalčiau nebuvo analizuotos ir šiame sprendime Lietuvos bankas atitinkamai plačiau apie jas nepasisako.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys liudija, kad Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, įskaitant banko jai asmeniškai siųstą vienkartinį saugos kodą, ir be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės pasinaudoti šiais duomenimis, tačiau pareiškėja Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos aplinkybių niekaip nekommentuoja ir jokių kitų paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir banko pareiškėjai 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 (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) 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, pareiškėjai neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko jai siųstu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Pažymėtina,

⁵ Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti aplinkybes, susijusias su Kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimu, Ginčijamų mokėjimų per šią sistemą atlikimu ir trečiųjų asmenų galimai neteisėtais veiksmais, su kuriais pareiškėja teigė susidūrusi, Lietuvos bankas prašė pareiškėjos pateikti papildomus paaiškinimus ir duomenis, tačiau pareiškėja jų nepateikė.

⁶ Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja, tiesiogiai bendraudama su banku per pokalbių programėlę, buvo atsiuntusi bankui šiuos duomenis: 1) savo, kaip ji teigė, paskyros *Google* platformoje ekrano nuotrauką, kurioje anglų kalba pateikti neįvardytose neva 154 interneto svetainėse ir mobiliosiose programėlėse atliktos neįvardytų slaptažodžių patikros rezultatai, teigiantys, kad 1 slaptažodis yra neva kompromituotas ir būtina jį pakeisti, 165 slaptažodžiai yra besikartojantys ir reikėtų susikurti unikalius slaptažodžius, o 41 slaptažodis yra per silpnas, todėl reikėtų susikurti stipresnius; 2) iš siuntėjo pavadinimu „C G D“ gautos SMS žinutės su nuoroda kopiją, kurioje portugalų kalba nurodyta, kad neįvardytos saugos sistemos nustatė daugkartinius bandymus prisijungti prie galimai žinutėje nurodytos nuorodos, ir galimai prašoma susisiekti, jei prieiga neatpažįstama. Kodėl pareiškėja pateikė šiuos duomenis bankui, ką pateikti duomenys reikė, kokios šių duomenų tolesnės pasekmės ir (arba) kaip šie duomenys susiję su Ginčijamais mokėjimais, pareiškėja nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nepatikslino ir detalčiau nepakomentavo.

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 išdėstyta informacija, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas, nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti Ginčijamų 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 atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavarduojanti departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

⁷ 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.