LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-10-29 Nr. 429-461
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo grąžinti lėšas, kurias pareiškėjas prarado atlikęs 2 140 Eur vertės mokėjimo pavedimą iš savo sąskaitos banke į naudos gavėjo sąskaitą HSBC banke, nes buvo apgautas sukčių dėl apgyvendinimo paslaugų (angl. Authorized Push Payment (APP) fraud). Nustatyta, kad ginčijamą mokėjimo operaciją autorizavo pats pareiškėjas, o bankas mokėjimą įvykdė tinkamai, pagal pateiktus unikalius identifikatorius, taip pat ėmėsi reikiamų veiksmų lėšoms iš gavėjo banko sugrąžinti. Kadangi teisės aktai nenumato mokėjimo paslaugų teikėjo pareigos atlyginti kliento patirtus nuostolius dėl paties kliento autorizuotų sukčiavimo operacijų, pareiškėjo reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėjas elektroniniu paštu susisiekė su asmeniu, kuris prisistatė apgyvendinimo paslaugų teikėju („TripAdvisor“ tipo platformoje), siekdamas rezervuoti apgyvendinimo paslaugas 7 naktims Pérols mieste, Prancūzijoje. Suderinus sandorio sąlygas, pareiškėjui buvo pateikta suklastota sąskaita faktūra (sąskaitos Nr. Y48OXY8), kurioje nurodyta sumokėti 2 140 Eur banko pavedimu į HSBC banke esančią gavėjo sąskaitą.

2025 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėjas iš savo banke turimos mokėjimo sąskaitos inicijavo ir patvirtino 2 140 Eur SEPA kredito pervedimą į gavėjo sąskaitą, atidarytą HSBC banke (toliau – ginčijama mokėjimo operacija), mokėjimo paskirtyje nurodydamas „Y48OXY8“.

2025 m. rugpjūčio 8 d. pareiškėjas, atvykęs nurodytu adresu Pérols mieste, Prancūzijoje, nustatė, kad paslaugų teikimo vieta neegzistuoja, o adresas panaudotas sukčiavimui. Tą pačią dieną pareiškėjas apie įvykį pranešė Prancūzijos policijai ir naudodamasis mobiliąja programėle pateikė bankui pranešimą apie sukčiavimą.

Bankas inicijavo lėšų susigrąžinimo procesą, tačiau 2025 m. rugpjūčio 18 d. lėšų gavėjo bankas (HSBC) informavo banką, kad lėšų grąžinti nepavyks, nes gavėjo sąskaita tuščia.

2026 m. kovo 24 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui, prašydamas kompensuoti prarastas lėšas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti dėl sukčiavimo pervestas lėšas – 2 140 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad tapo profesionaliai parengto sukčiavimo auka, o pats sukčiavimo faktas iki atvykimo į vietą objektyviai negalėjo būti nustatytas. Pareiškėjo nuomone, jo situacija atitinka banko deklaruojamus autorizuotų mokėjimų sukčiavimo (angl. *Authorized Push Payment (APP*)) scenarijus, todėl bankas turėjo taikyti atitinkamus apsaugos standartus ir kompensuoti

[1] Santraukoje pateikiami tik trumpi nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

prarastas lėšas.

Bankas atsiliepime nurodo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta paties pareiškėjo, jam suvedus gavėjo duomenis ir patvirtinus operaciją. Prieš patvirtinant mokėjimą, pareiškėjui programėlėje buvo parodytas specialus APP įspėjimas anglų kalba, raginantis įsitikinti gavėjo patikimumu. Kadangi mokėjimas buvo autorizuotas ir atliktas pagal pareiškėjo nurodytą unikalų identifikatorių, bankas tinkamai įvykdė savo pareigas ir neturi teisinio pagrindo prisiimti atsakomybės dėl pareiškėjo patirtų nuostolių, o lėšų grąžinimo procedūra iš HSBC banko buvo nesėkminga dėl lėšų trūkumo gavėjo sąskaitoje.

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 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad ginčijama mokėjimo operacija yra autorizuota, todėl dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizuotumo vertinimo šiame sprendime nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotos mokėjimo operacijos atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

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 (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, ginčijamą mokėjimo operaciją inicijavo ir patvirtino pats pareiškėjas pagal ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, pareiškėjas neneigė. Pareiškėjas tik teigė, kad banko sistemos jo neapsaugojo nuo sukčiavimo.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui, mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų sąskaitos numerius (unikalius identifikatorius).

Bendrovės pateikti duomenys patvirtina, kad, prieš inicijuodamas ginčijamą mokėjimo operaciją, pareiškėjas pats įvedė lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos duomenis ir kitą mokėjimui

atlikti reikalingą informaciją, o vėliau ginčijamą mokėjimo operaciją patvirtino. Prieš galutinai patvirtinant ginčijamą mokėjimo operaciją, pareiškėjui taip pat buvo pateiktas įspėjimas dėl autorizuoto mokėjimo sukčiavimo rizikos (angl. *Authorized Push Payment fraud*), kuriame buvo nurodyta: „Ar pažįstate šį gavėją ir juo pasitikite? Jeigu nesate tikri, neatlikite mokėjimo, nes galime neturėti galimybės padėti jums susigrąžinti šias lėšas. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis, o mes niekada neprašysime jūsų atlikti mokėjimo.“[2] Pareiškėjas pateikto įspėjimo nepaisė ir patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją, nėra. Be to, kaip ir buvo minėta pirmiau, bankas kreipėsi į gavėją dėl lėšų sugrąžinimo, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Įvertinus minėtas aplinkybes, bankui nekilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumos.

Išvada

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pagrindo teigti, kad bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, Lietuvos bankas nenustatė.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[3].

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 Lietuvos banko 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] Originalus tekstas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you're unsure, don’t pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.“

[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.