



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-12-07 Nr. 429-618
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. gegužės 2 d. pareiškėjas iš savo sąskaitos banke atliko 4 198 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui VIVID (toliau – gavėjas). Bankas mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervadė gavėjui.

2022 m. gegužės 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką prašydamas atšaukti jo inicijuotą mokėjimo operaciją ir gražinti mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjas teigė, kad ketino įsigyti du dviračius ir tuo tikslu iš savo banko sąskaitos inicijavo mokėjimo operaciją, tačiau iš karto po to, kai patvirtino mokėjimo operacijos vykdymą, suprato, kad tapo sukčių auka.

Tą pačią dieną pareiškėjas vis dėlto susisiekė su gavėju ir gavėjas jam patvirtino, kad pareiškėjo įsigyti dviračiai jam bus išsiųsti per dvi dienas po to, kai pinigai už prekes pasieks gavėjo banko sąskaitą. Lėšų gavėjas pareiškėjo paprašė atsiųsti mokėjimo pavedimo už įsigytas prekes kopiją. Gavėjas taip pat informavo pareiškėją, kad dėl didelio skundų kiekio išjungs savo interneto puslapį. Pareiškėjas prekybininko paklausė, kodėl turėjo pervesti lėšas į banką, esantį Vokietijoje, nors prekybininkas veikia Prancūzijoje.

2022 m. gegužės 4 d. gavėjas pareiškėją informavo, kad lėšos jo banko sąskaitoje yra gautos ir kad jo įsigytos prekės jam bus išsiųstos, tačiau pareiškėjas įsigytų prekių negavo, o gavėjas į pareiškėjo jam siųstus laiškus nebeatsakė.

Bankas, gavęs pareiškėjo prašymą gražinti mokėjimo operacijos lėšas, kreipėsi į gavėjo banką prašydamas atšaukti mokėjimo operaciją ir gražinti mokėjimo operacijos lėšas, tačiau lėšų sugražinti nepavyko, nes jų nebuvo lėšų gavėjo banko sąskaitoje. Pareiškėją bankas informavo, kad negražins autorizuotos mokėjimo operacijos lėšų.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad tapo sukčių auka, o bankas neatšaukė mokėjimo operacijos, nors pareiškėjas į banką kreipėsi tą pačią dieną po mokėjimo operacijos inicijavimo. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti mokėjimo operacijos sumą – 4 198 Eur.

Pateiktame atsiliepime bankas teigė, kad mokėjimo operacija buvo pačio pareiškėjo inicijuota ir tinkamai autorizuota. Dėl šios priežasties bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją pareiškėjo nurodytam gavėjui. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėją prieš mokėjimo operacijos inicijavimą banko mobiliojoje programėlėje perspėjo apie galimas rizikas, tačiau pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir inicijavo mokėjimo operaciją.

Bankas pareiškėjui mobiliojoje programėlėje pateikė vieną pranešimą su įspėjimu apie abejotina bei įtartina numatomos mokėjimo operacijos pobūdį ir nurodė, kad patvirtinus mokėjimo operaciją egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas gali tapti sukčių auka ir prarasti lėšas iš savo sąskaitos. Pirmiausia pareiškėjui jungiantis prie banko mobiliosios programėlės

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

reikėjo suvesti saugos kodą (arba naudotis biometriniais duomenimis). Pareiškėjas, norėdamas atlikti mokėjimo operaciją, turėjo suvesti naudos gavėjo duomenis bei patvirtinti mokėjimo operacijos inicijavimą. Pareiškėjui pridėjus naują naudos gavėją ir inicijavus mokėjimo operaciją, buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas („Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“). Pareiškėjas patvirtino naują naudos gavėją po šio įspėjimo.

Banko teigimu, kreipdamasis į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, pareiškėjas bankui pateikė susirašinėjimo su gavėju, iš kurio buvo galima matyti, kad gavėjas vis dėlto pareiškėjui teikė atsakymus ir žadėjo įsigyti prekes išsiųsti, kopiją. todėl šio atvejo iš karto nebuvo galima neabejotinai priskirti prie sukčiavimo. Vis dėlto bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką prašydamas atšaukti mokėjimo operaciją ir sugrąžinti lėšas, tačiau iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad gavėjo banko sąskaitoje lėšų nebėra.

Atsižvelgdamas į tai, kad bankas pareiškėją įspėjo apie galimas sukčiavimo rizikas, ir į tai, kad pareiškėjas mokėjimo operaciją autorizavo, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti iš banko sąskaitos pareiškėjo inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos sumą – 4 198 Eur. *Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti autorizuotos mokėjimo operacijos lėšas; 2) bankas turėjo pareigą atšaukti autorizuotą mokėjimo operaciją.*

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.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. jis pats inicijavo gavėjui mokėjimo operaciją iš savo sąskaitos banke. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuota mokėjimo operacija buvo pareiškėjo tinkamai autorizuota. Kadangi dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, o mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas teigia, kad bankas laiku neatšaukė mokėjimo operacijos, nors pareiškėjas prašė tai padaryti.

1. Dėl banko pareigos grąžinti autorizuotos mokėjimo operacijos lėšas

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų

teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

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 (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Byloje nenustatyta aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo inicijuotas mokėjimo nurodymas atlikti mokėjimo operaciją buvo pateiktas pažeidžiant Mokėjimų įstatymo ir (ar) kitų teisės aktų nuostatas. Bankas įvykdė mokėjimo nurodymą pagal jame nurodytą unikalų identifikatorių, t. y. pareiškėjo nurodytą gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį, ir mokėjimo operacijos sumą pervedė gavėjo finansų įstaigai.

Svarbu pažymėti, kad, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas prieš pareiškėjui patvirtinant mokėjimo operaciją banko programėlėje rodė pranešimą, kad mokėtojas turėtų įsitikinti, ar tikrai pažįsta lėšų gavėją ir juo pasitiki, nes kitaip gali prarasti savo lėšas.² Vis dėlto, banko teigimu, pareiškėjas šio banko įspėjimo nepaisė ir lėšų gavėjui inicijavo mokėjimo operaciją.

Įvertinus turimus duomenis ir finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, kurią atlikti sutikimą davė pats pareiškėjas.

2. Dėl banko pareigos atšaukti mokėjimo operaciją

Vertinant banko pareigos atšaukti mokėjimo operacijas vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo prašymas atšaukti mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjo vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo. Bankas Lietuvos bankui paaiškino, kad, gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo operaciją, kreipėsi į gavėjo banką, tačiau avėjo banko sąskaitoje nebebuvo piniginių lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai neatšaukė mokėjimo operacijos.

Nustačius, kad pareiškėjo mokėjimo operacija buvo autorizuota tinkamai, bankas ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui gražinti 4 198 Eur pripažinti pagrįstu, todėl jis atmestinas.

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:

² Pranešimo 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.“

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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