



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-01 Nr. 429-109
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas iš savo sąskaitos banke laikotarpiu nuo 2021 m. balandžio 27 d. iki 2021 m. gegužės 27 d. inicijavo 3 mokėjimo operacijas gavėjui *Binance* (toliau – gavėjas), turėdamas tikslą platformoje *24xForex* investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra pareiškėjo inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 20 500 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Bankas pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė gavėjui.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą gražinti mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad su juo telefonu susiekė tretieji asmenys ir pasiūlė jam platformoje *24xForex* atsidaryti investicinę sąskaitą ir per ją investuoti lėšas bei uždirbti iš to pelno. Pareiškėjas iš savo sąskaitos banke inicijavo mokėjimo operacijas gavėjui, turėdamas tikslą investuoti lėšas per *24xForex* platformą ir iš to uždirbti pelno. Tačiau pareiškėjas, negavęs jam žadėto pelno ir negalėdamas iš *24xForex* platformoje savo vardu atidarytos sąskaitos susigrąžinti lėšų, suprato, kad tapo investinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti mokėjimo operacijų sumą, nes pareiškėjas negavo jam žadėtų paslaugų.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas ir lėšas pervedė gavėjui. Banko teigimu, visos pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sutartu būdu, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo mokėjimo operacijas. Be to, prieš pareiškėjui patvirtinant mokėjimo operacijas, banko programėlėje pareiškėjui buvo rodomas įspėjimas, kad reikia įsitikinti, ar lėšų gavėjai yra pažįstami ir ar jais pasitikima. Pareiškėjas šių banko pateiktų įspėjimų nepaisė ir vis tiek inicijavo mokėjimo operacijas.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų sumą – 20 500 Eur.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų sumą motyvuojant tuo, kad *24xForex* jam nesuteikė žadėtų investavimo paslaugų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas pagrįstai ir tinkamai įvykdė autorizuotas mokėjimo operacijas; 2) bankas turi pareigą grąžinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) atlikti tokią mokėjimo operaciją nedavė sutikimo.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. pats iš savo sąskaitos banke inicijavo mokėjimo operacijas. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos. Atsižvelgiant į tai, kad dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamas mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo klausimas, o mokėjimo operacijos nagrinėjamo ginčo atveju laikytinos tinkamai autorizuotomis.

1. Dėl mokėjimo operacijų vykdymo pagrįstumo

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 mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė bankui (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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo pateiktas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjo duomenis.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, prieš pareiškėjui patvirtinant mokėjimo operacijas, banko programėlėje buvo rodomas pranešimas, kad mokėtojas turėtų įsitikinti, ar tikrai pažįsta lėšų gavėją ir juo pasitiki, nes kitaip gali prarasti savo lėšas.¹ Banko pateiktais duomenimis, bankas pirmąją pareiškėjo mokėjimo operaciją atmetė kaip galimai didelės sukčiavimo rizikos, tačiau vėliau pareiškėjas mokėjimo operaciją inicijavo pakartotinai. Taigi, pareiškėjas šių banko įspėjimų nepaisė ir vis tiek lėšų gavėjams inicijavo mokėjimo operacijas.

Atsižvelgiant į tai, kas minėta pirmiau, galima teigti, kad bankas pagrįstai ir tinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas ir pagrįstai mokėjimo operacijų lėšas pervedė gavėjui.

¹ 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.“

2. Dėl banko pareigos gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrindumą gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas, nes bendrovė *24xForex* pareiškėjui nesuteikė žadėtų paslaugų, pažymėtina, kad nors pareiškėjas tiesiogiai ir neprašo inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros, tačiau, įvertinus tai, kad pareiškėjas savo reikalavimą bankui gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas grindžia būtent tuo, kad *24xForex* jam nesuteikė žadėtų investavimo paslaugų, galima teigti, kad pareiškėjas netiesiogiai prašo taikyti lėšų gražinimo procedūrą ir tuo pagrindu jam gražinti prarastas lėšas. Šiame kontekste pažymėtina, kad papildomas galimybes susigražinti „Visa“ bei „MasterCard“ mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ bei „MasterCard“. Banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ ir „MasterCard“ taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ ir „MasterCard“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vis dėlto nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas mokėjimo operacijas inicijavo ne mokėjimo kortele, o tiesiogiai iš savo banko sąskaitos, todėl nei „Visa“, nei „MasterCard“ taisyklių sąlygos mokėjimo operacijoms užginčyti negali būti taikomos.

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. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

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 operacijas bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymus jau buvo gavęs bankas ir juos jau buvo įvykdęs, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjo vardu pateiktų mokėjimo nurodymų nebegalėjo. Bankas papildomai pažymėjo, kad kreipėsi į gavėjo banką prašydamas sugražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas, tačiau lėšų gražinti nepavyko.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas ir kad nepagrįstai jų neatšaukė.

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 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.