



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-20 Nr. 429-472
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:

2022 m. vasario 5 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. kovo 7 d. pareiškėjas iš Sąskaitos atliko fiziniam asmeniui (toliau – Fizinis asmuo) 3 000 EUR mokėjimą (toliau – Pavedimas).

2023 m. kovo 15 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad buvo apgautas investavimo platformos „tradingexpo.net“ (toliau – *Tradingexpo* platforma), ir paprašė atšaukti Pavedimą, tačiau Pavedimas nebuvo atšauktas.

2023 m. balandžio 1 d. pareiškėjas Kortele atliko kriptoturto keityklai *Ramp Swaps Limited*¹ (toliau – Kriptoturto keitykla) du mokėjimus, kurių bendra suma 2 550 EUR (toliau – Korteliniai mokėjimai).

2023 m. balandžio 7 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad vėl nukentėjo nuo *Tradingexpo* platformos, ir paprašė Kortelinių mokėjimų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuotas, kad Kortelinių mokėjimų atveju ši procedūra negalima.

2023 m. gegužės 30 d. pareiškėjas pareikalavo banko grąžinti jam Pavedimo ir Kortelinių mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai) 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 grąžintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas. Pareiškėjo teigimu, bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo *Tradingexpo* platformos sukčiavimo, todėl turi grąžinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas savo lėšomis.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotus Ginčijamų mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų.

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

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 2 550 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo

¹ <https://register.fca.org.uk/s/firm?id=0014G00002WMgzmqAD>

paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo², todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas buvo prašęs banko dviejų Ginčijamų mokėjimų (Kortelinių mokėjimų) atžvilgiu inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuotas, kad nagrinėjamu atveju ši procedūra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nekėlė bankui jokių su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, todėl aplinkybės, susijusios su *Visa* organizacijos lėšų grąžinimo procedūros neinicijavimu, šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos.

Kaip ir nurodyta pirmiau, esminis pareiškėjo reikalavimas yra tai, kad bankas savo lėšomis grąžintų pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas. Šį reikalavimą bankui pareiškėjas grindė tuo, kad tapo investicinio sukčiavimo auka ir bankas, pareiškėjo nuomone, neužtikrino tinkamos sukčiavimo prevencijos ir pareiškėjo, kaip banko kliento, apsaugos.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Fiziniam asmeniui ir Kriptoturto keityklai, o ne *Tradingexpo* platformai, kuri, pareiškėjo teigimu, jį apgavo. Pažymėtina, kad teisės aktai nedraudžia pareiškėjui ir (ar) kitiems banko klientams atlikti mokėjimus fiziniams asmenims ir (ar) kriptoturto keitykloms.

Bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, neteikė pareiškėjui jokių su investavimu susijusių paslaugų, todėl pareigos įspėti ir (ar) kitaip informuoti pareiškėją apie galimas investavimo per Kriptoturto keityklą ir (ar) *Tradingexpo* platformą rizikas neturėjo.

Apie tai, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo *Tradingexpo* platformos, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma po to, kai buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai, t. y. kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas iš savo kliento mokėjimo nurodymus, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (ar) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas savo veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertindami iš jiems nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi³, turėjo pareigą juos vykdyti.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui įvykdytų Ginčijamų mokėjimų sumas savo lėšomis, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų

² Pareiškėjas, nors ir epizodiškai pavartojo sąvoką „neautorizuoti mokėjimai“, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad Ginčijamus mokėjimus atliko pats, norėdamas investuoti ir iš šių investicijų gauti pelno. Byloje turimų pareiškėjo paaiškinimų visuma leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjas galimai klaidingai suvokia mokėjimo operacijų autorizavimo sampratą, nepagrįstai autorizavimą siedamas su vėliau paaiškėjusiomis nepageidautinomis Ginčijamų mokėjimų atlikimo pasekmėmis, o ne su atliekant šiuos mokėjimus jo paties sąmoningai ir kryptingai atliktais veiksmais, kurių pareiškėjas neneigia ir kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir šalių sutartiniuose santykiuose reiškė Ginčijamų mokėjimų autorizavimą.

³ Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą⁴.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėtojui autorizuotos mokėjimo operacijos sumą galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai įvykdė mokėjimo operaciją, jos neįvykdė ir (ar) įvykdė ją netinkamai ir (arba) mokėtojo prašymu nepagrįstai neatšaukė šios mokėjimo operacijos vykdymo.

Duomenų, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (ar) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui nereiškė. Byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai, kad Ginčijamų mokėjimų sumos buvo perduotos *Tradingexpo* platformai, leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs Ginčijamų mokėjimų sumų (ar galimai jų vertę atitinkančio kriptoturto) perduoti *Tradingexpo* platformai, kuri nebuvo tiesioginė Ginčijamų mokėjimo sumų gavėja ir būtent nuo kurios pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai teigė nukentėjęs.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus savaitei nuo kiekvieno iš jų įvykdymo, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje bei 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus⁵, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjo kreipimosi į banką metu bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir realios galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymo, nes šie mokėjimai metu jau buvo įvykdyti.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Pažymėtina, kad vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, savaime nepagrindžia pareiškėjo teiginių, kad banko taikytos klientų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas 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) teiginį.⁶

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 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

⁴ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, turi būti tenkinamos visos šios sąlygos: 1) autorizuota mokėjimo operacija inicijuota gavėjo ar per gavėją; 2) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma; 3) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

⁵ Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytas išimtis.

⁶ 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.