



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-19 Nr. 429-56
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. liepos 28 d. pareiškėjas iniciavo 1 480 GBP kredito pervedimą lėšų gavėjai Y. Y. (Y. Y.) (toliau – ginčijamas mokėjimas). Bankas pareiškėjo iniciuotą ginčijamą mokėjimą įvykdė ir lėšas pervedė lėšų gavėjai.

2023 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėjas susisiekė su banku ir nurodė, kad tapo sukčių auka. Pareiškėjas nurodė, kad, siekdamas išsinuomuoti būstą, per socialinių tinklų platformą „Facebook“ susirado dominantį skelbimą ir 2023 m. liepos 28 d. el. paštu susisiekė skelbime nurodytais kontaktais. Būstą žadėjęs išnuomuoti asmuo nurodė, kad jeigu pareiškėjas norėtų nuomoti siūlomą butą ir jį apžiūrėti, visų pirma turėtų atlikti rezervaciją per *www.booking.com* platformą ir sumokėti depozitą bei dviejų mėnesių nuomos mokestį „į priekį“, jeigu pareiškėjas, apžiūrėjęs butą, nuspręstų atšaukti rezervaciją, sumokėti pinigai jam būtų gražinti per tą pačią *www.booking.com* platformą. Pareiškėjui buvo atsiųsta aktyvi nuoroda¹, kuria naudodamasis pareiškėjas turėjo atlikti rezervaciją. Pareiškėjas paspaudė aktyvią nuorodą, o tam, kad galėtų atlikti rezervaciją, visų pirma turėjo susikurti naują paskyrą, nors pats pareiškėjas teigia *www.booking.com* paskyrą jau turėjęs. Atlikus rezervaciją pareiškėjui el. paštu buvo atsiųsta sąskaita su joje nurodytomis mokėjimo instrukcijomis – pareiškėjas turėjo atlikti mokėjimą į lėšų gavėjos sąskaitą. Pareiškėjui atlikus ginčijamą mokėjimą, asmuo, bendravęs su pareiškėju el. paštu, nurodė, kad *www.booking.com* apdoros mokėjimą per kelias darbo dienas, tačiau vėliau nuomotojas tapo nepasiekiamas, o pranešimų pareiškėjas iš *www.booking.com* negavo.

2023 m. rugpjūčio 16 d. bankas informavo pareiškėją, jog atlikus vidinį tyrimą nustatyta, kad pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie galimą riziką tapti sukčių auka, tačiau šių įspėjimų nepaisė. Taigi, bankas nusprendė negražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumos. Papildomai bankas informavo pareiškėją, kad inicijavo jo prarastų lėšų atgavimo procedūrą iš ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėjo, ir informavo apie galimą šio proceso trukmę. 2023 m. rugpjūčio 30 d. buvo gautas atsakymas, kad lėšų gavėjos sąskaitoje nėra lėšų, todėl prarastų lėšų atgavimas šiuo atveju nebuvo įmanomas. 2023 m. rugsėjo 11 d. bankas apie tai informavo pareiškėją.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi nurodytos iš esmės tapačios aplinkybės kaip ir pareiškėjo kreipimesi į banką. Pareiškėjas papildomai nurodė, kad bankas jį perspėjo apie galimas rizikas, tačiau pareiškėjui šie perspėjimai neatrodė rimti, nes tokius pat pranešimus gavo ir jo mama, kai atliko mokėjimus į investicinį fondą. Taigi, pareiškėjas teigia manęs, kad bankas tokius pranešimus siunčia kiekvienu atveju, kai mokėjimas atliekamas į kitą nei banko sąskaitą. Be to, pareiškėjas teigė, jog bankas jį informavo, kad bandė atgauti jo prarastas lėšas, tačiau nepateikė išsamios informacijos, kokių konkrečiai veiksnių buvo imtasi ir ar bankas tikrai dėjo visas pastangas atgauti lėšas iš lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėjo. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką gražinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

¹ www.tinyurl.com/2blz7dw4

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas banko ir pareiškėjo sutartu būdu, o pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamą mokėjimą. Bankas nurodė, jog informavo pareiškėją tiek apie inicijuotą lėšų atgavimo procedūrą iš lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėjo, tiek apie lėšų atgavimo procedūros neigiamus rezultatus. Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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, ekonomiško 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo metu pervestas lėšas.

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.

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) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimą tam, kad lėšos būtų pervestos lėšų gavėjai. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimą, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamą mokėjimą, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamo mokėjimo tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios ginčijamo mokėjimo tinkamą autorizavimą, ir ginčijamo mokėjimo autorizavimo aplinkybės, o ginčijamas mokėjimas laikytinas tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti ginčijamo mokėjimo metu prarastas lėšas.

Pareiškėjas savo kreipimesi teigė, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamo mokėjimo prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo reikalavimu, bankas pažymi, kad banko saugos sistemos tinkamai perspėjo jį apie abejotiną bei įtartinę ginčijamo mokėjimo pobūdį, tačiau pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamą mokėjimą pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

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.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „Įsitinkinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors jūsų paprašytų atlikti mokėjimą, bet

jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugrąžinti šių pinigų jums.”

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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškė autorizuotą ginčijamą mokėjimą įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamo mokėjimo lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimą, jį pateikė bankui vykdyti ir bankas jį įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamą mokėjimą, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino naudosis gavėją. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad, atliekant ginčijamą mokėjimą, suveikė APP saugumo, t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*), sistema. Iš banko pateiktų duomenų ir paaiškinimų matyti, kad ginčijamas mokėjimas buvo nustatytas kaip rizikingas, todėl buvo laikinai sustabdytas, o pareiškėjas prieš įvykdant ginčijamą mokėjimą turėjo peržiūrėti informacinius pranešimus, informuojančius apie galimus sukčiavimo atvejus, ir pasirinkti ginčijamo mokėjimo paskirtį. Pareiškėjas pasirinko, kad mokėjimo paskirtis yra susijusi su nuoma (ang. *rental*). Pareiškėjui pasirinkus būtent tokią mokėjimo paskirtį, jam atitinkamai buvo parodyti informaciniai pranešimai dėl galimų sukčiavimo atvejų, susijusių su nuoma. Peržiūrėjus šiuos pranešimus, pareiškėjas galėjo arba atšaukti mokėjimą, arba sutikti su pateikta informacija ir mokėjimą autorizuoti. Pareiškėjas nepaisė šių įspėjimų ir nusprendė patvirtinti ginčijamą mokėjimą.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamo mokėjimo tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo ginčijamą mokėjimą. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko Lietuvos bankui pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką 2023 m. rugpjūčio 13 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau 2023 m. rugpjūčio 30 d. buvo gautas mokėjimo paslaugų teikėjo atsakymas, kad lėšų sąskaitoje nebėra ir atitinkamai lėšų grąžinimas yra neįmanomas.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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 argumentą².

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

² 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.

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