



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-03 Nr. 429-84
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank*, UAB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. gegužės 31 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. sausio 21 d. iš Sąskaitos kriptoturto keityklai *Bitpanda GmbH* (toliau – Gavėja) buvo atlikti aštuoni mokėjimai, kurių bendra suma 22 991 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. sausio 22 d. pareiškėja per pokalbių programėlę „Revolut“ nurodė bankui, kad vis dar negavo lėšų, kurias buvo žadėta gražinti. Bendraudama su banku, pareiškėja paaiškino, kad 2024 m. sausio 21 d. iš jos Sąskaitos dingo 18 691 Eur, todėl ji, radusi interneto svetainėje *revolut.org* neva banko kontaktus, susisiekė su neva banku (toliau – Tariamasis bankas) ir buvo jo informuota, kad jos lėšos yra užblokuotos. Tam, kad jos būtų atlaisvintos, pareiškėja turi papildomai susimokėti 4 300 Eur. Pareiškėjai pervedus nurodytą sumą, Tariamasis bankas ją patikino, kad lėšos bus atblokuotos ir (arba) gražintos iki 2024 m. sausio 22 d. 12 val.

Pareiškėja reikalavo banko gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau jis šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas gražintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas, ir teigė, jog į jos Sąskaitą buvo įsilaužta ir ji neautorizavo šių mokėjimų.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu. Bankas teigė tinkamai įvykdęs autorizuotus Ginčijamus mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos gražinti pareiškėjai 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 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. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 22 991 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais;

2) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Nors pareiškėja neigė pati atlikusi Ginčijamus mokėjimus, byloje turimų duomenų visuma nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir autorizuoti be jos žinios, valios, sutikimo ir (arba) kitokio dalyvavimo.

Pirma, pareiškėja nepateikė jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad iki pirmųjų septynių Ginčijamų mokėjimų atlikimo ji būtų susidūrusi su kokiomis nors situacijomis, kurių metu iš jos būtų perimta prieiga prie Sąskaitos, išvilioti prisijungimo prie Sąskaitos ir (arba) kiti duomenys.

Antra, prie pareiškėjos Sąskaitos nebuvo bandyta jungtis ir (arba) prisijungta iš kitų, negu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginių. Duomenų, kad į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję galimybę kitaip prisijungti prie pareiškėjos Sąskaitos, byloje neturima.

Trečia, visi Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti per programėlę „Revolut“ (toliau – Programėlė) iš pareiškėjai priklausančio išmaniojo telefono. Prie Programėlės jungtasi naudojant tik pareiškėjai žinomą slaptažodį. Duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėja būtų praradusi savo išmanųjį telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja.

Ketvirta, pareiškėja neneigė, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną, t. y. 2024 m. sausio 21 d., jungėsi prie Programėlės, tačiau teigė, jog prie jos buvo prisijungusi prieš pirmojo ir po septintojo Ginčijamų mokėjimų atlikimo. Atsižvelgiant į tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne vienu kartu (pvz., antrasis Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas praėjus maždaug 50 min. nuo pirmojo, trečiasis – maždaug 45 min. nuo antrojo, ketvirtasis – maždaug 1 val. nuo trečiojo ir t. t.), galima daryti išvadą, kad pareiškėja teigė, jog maždaug 4–5 val. Programėle nesinaudojo. Vis dėlto iš banko pateiktų vidaus sistemų išrašų matyti, kad, priešingai nei ji teigė, tą dieną, taip pat ir kiekvieno Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu, Programėle ir būtent iš pareiškėjos išmaniojo telefono buvo nuolat nepertraukiamai ir aktyviai naudotasi.

Penkta, nors pareiškėja teigė maniusi, kad iš jos Sąskaitos neva dingo lėšos, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, jog jai buvo žinoma ir suprantama, kad lėšos iš Sąskaitos ne dingo, o buvo pervestos Gavėjai. Pažymėtina, jog pati pareiškėja nurodė, kad Ginčijamų mokėjimų sumos buvo panaudotos kriptoturtui įsigyti ir kad ji tiesiogiai bendravo su Gavėja. To, kad Ginčijamų mokėjimų sumos po to, kai jas gavo Gavėja, buvo panaudotos ne pareiškėjos naudai ir (arba) interesais, pareiškėja neteigė, t. y. ji paminėjo tik tai, kad Gavėja negalėjo paaiškinti, kodėl elektroniniu paštu neatsiuntė pareiškėjai patvirtinimų apie atliktus sandorius.

Šešta, nuo 2023 m. lapkričio 10 d. iki 2024 m. sausio 21 d., kai buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, pareiškėja tai pačiai Gavėjai buvo atlikusi dvylika kitų mokėjimo operacijų, kurių neginčijo. Atkreiptinas dėmesys, kad viena iš tokių mokėjimo operacijų buvo atlikta 40 min. iki pirmojo Ginčijamo mokėjimo, o bendra visų šių dvylikos mokėjimo operacijų suma buvo didesnė už bendrą Ginčijamų mokėjimų sumą. Šios aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad Gavėja ir jos paslaugos pareiškėjai buvo žinomos ir ji gana aktyviai naudojosi Gavėjos paslaugomis.

Septinta, pareiškėjos nurodytos aplinkybės apie tai, kada ir kaip ji susisiekė su Tariamų banku bei kas įvyko vėliau, leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad šios aplinkybės yra visiškai nesusijusios su septyniais Ginčijamais mokėjimais, kurie buvo atlikti iki to momento, kai pareiškėja teigė susisiekusi su Tariamų banku. Pareiškėja nurodė, kad ji pirma susisiekė su Tariamų banku internete atsitiktinai rastais kontaktais, taigi, net ir tuo atveju, jei Tariamų bankas jos atžvilgiu atliko kokius nors netinkamus ir (arba) neteisėtus veiksmus, tokius veiksmus jis galėjo atlikti tik po septynių Ginčijamų mokėjimų atlikimo, kai pati pareiškėja su juo susisiekė.

Aštunta, pareiškėjos teiginiai, kad Tariamų bankas ją suklaidino dėl to, jog jos lėšos Sąskaitoje yra pradangintos, užblokuotos, o atlaisvintos ir (arba) gražintos bus kitą dieną, jei pareiškėja sumokės papildomą 4 300 Eur mokestį, nors iki to laiko iš Sąskaitoje esančių lėšų Gavėjai buvo sėkmingai atlikti septyni Ginčijami mokėjimai ir mokėjimo operacija, kurios

pareiškėja neginčija, yra taip pat kvestionuoti. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos nurodytas 4 300 Eur mokestis, kurį ji teigė sumokėjusi Tariamam banko nurodymu, sutampa su Gavėjai atlikto aštuntojo Ginčijamo mokėjimo suma. Pareiškėjos nurodytu laikotarpiu jokių kitų 4 300 Eur vertės mokėjimų iš Sąskaitos nebuvo atlikta.

Devinta, kitos pareiškėjos nurodytos aplinkybės apie jos bendravimą su Tariamam banku yra taip pat prieštaringos: 1) pareiškėja niekaip nepaaiškino, kodėl, turėdama klausimų bankui ir būdama prijungusi prie Programėlės, bandė su juo susisiekti ne per Programėlę, kaip tą sėkmingai padarė kitą dieną; 2) nors pareiškėja teigė, kad su Tariamam banku susisiekė telefono numeriu +442033228353, paliko jam balso pranešimą, o po kelių minučių Tariamam bankas jai perskambino, iš pareiškėjos pateiktos jos išmaniojo telefono ekrano nuotraukos, kurioje užfiksuoti duomenys apie pareiškėjos skambučius ir (arba) pokalbius, jokių duomenų apie gautą skambutį iš telefono numerio +442033228353 ir (arba) kito jai nežinomo numerio, nėra, t. y. šioje ekrano nuotraukoje matomas tik pačios pareiškėjos Tariamam bankui atliktas skambutis bei skambučiai ir (arba) pokalbiai su dviem fiziniais asmenimis. Su vienu iš šių fizinių asmenų pareiškėja bendravo tiek iki jos nurodyto skambučio neva bankui, tiek ir kitą dieną, o su kitu – tik kitą dieną, taigi, pagrindo manyti, kad šie asmenys yra kažkaip susiję su pareiškėjos nurodytu Tariamam banku, nėra; 3) pareiškėja pateikė kompiuterio ekrano nuotrauką, kurioje, jos teigimu, užfiksuotas jos ir Tariamam banko susirašinėjimas, įvykęs praėjus maždaug 1,5 val. nuo neva pareiškėjos ir Tariamam banko telefoninio pokalbio. Susirašinėjime matyti dvi trumpos žinutės, iš kurių vienoje nurodyta: „išsiuntėme pinigus“, o kitoje, kurią rašė neva banko pokalbių asistentas: „Pinigai gauti, lėšas gausite iki 22/01/24 12 val.“ Kam ir kokių lėšų siuntimas ir (arba) gavimas aptariamas šiose žinutėse ir (arba) kas rašė šias žinutes, nežinoma. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad šis susirašinėjimas, pasak pareiškėjos, vyko interneto svetainėje revolut.org, tačiau pateiktoje ekrano nuotraukoje nei šios, nei jokios kitos interneto svetainės adreso nematyti, o bankui paprašius pareiškėjos pateikti nuorodą į šią interneto svetainę, ji jos nepateikė, nurodydama, kad šios interneto svetainės arba neberanda, arba ji pasikeitusi.

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjos teiginiais, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji, o į jos Sąskaitą neteisėtai įsilaužę tretieji asmenys, nors banko pateikti Lietuvos bankui duomenys akivaizdžiai tą paneigia, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač atsižvelgiant į tai, kad pirmiau nurodytų savo teiginių pareiškėja jokiais objektyviais įrodymais nepagrindė, o šiems teiginiams prieštaraujančius paaiškinimus ir (arba) įrodymus pateikė ne tik bankas, bet ir ji pati.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtino taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.¹

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime šie mokėjimai bus laikytini autorizuotais.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas

Autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo atvejus, kurie šio ginčo aplinkybėmis nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjos Sąskaitos.

Nagrinėjamu atveju kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė, juos įvykdė netinkamai ir (arba) nepagrįstai neatšaukė jų vykdymo.

Kaip pirmiau nurodyta, Bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

atitiko šalių sutartas sąlygas. Teisės aktai nedraudžia pareiškėjai ir (arba) kitiems banko klientams naudotis Gavėjos paslaugomis ir tuo tikslu atlikti jai mokėjimus. Taigi, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi², turėjo juos įvykdyti.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Priešingai, ji pati nurodė, kad Ginčijamų mokėjimų sumos po to, kai jas gavo Gavėja, buvo panaudotos paskesniems sandoriams, susijusiems su kriptoturtu, atlikti.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja kreipėsi į banką ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą³, per kurį mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją, bet ir po to, kai šių mokėjimų sumos buvo perduotos Gavėjai ir atitinkamai panaudotos paskesniems sandoriams atlikti. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į banką metu pareigos ir (arba) galimybės atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymo bankas nebeturėjo.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti jos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį.⁴

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjos 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovė, pavaduojanti departamento direktorių

Rasa Cicėnienė

² 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 nurodymą, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

³ 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.

⁴ 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.