



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-05-17 Nr. 429-102  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:**

2023 m. gruodžio 2 d. banko pareiškėjui išduota tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele Nr. \*\*\**Duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė) bendrovei „TikTok“ (toliau – Gavėja) buvo atliktas 941,11 EUR mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

Tą pačią dieną, bet jau po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas susisieko su banku per pokalbių programėlę ir pranešė, kad nukentėjo nuo sukčių.

Bendraudamas su banku, pareiškėjas paaiškino, kad gavo į savo telefono numerį neva Šveicarijos pašto tarnybos SMS žinutę su nuoroda, kurioje buvo prašoma sumokėti 0,27 CHF siuntos mokestį, paspaudė šią nuorodą ir atsidariusiame lange suvedė Kortelės duomenis turėdamas tikslą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. sumokėti siuntos mokestį, tačiau po to, kai patvirtino šią mokėjimo operaciją, pamatė, kad Kortelė buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas.

Bankui informavus pareiškėją, kad Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) pagal *Visa* organizacijos taisyklės<sup>1</sup> procedūra yra negalima, pareiškėjas reikalavo, kad šio mokėjimo sumą grąžintų pats bankas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu ir bankas nesilaikė jam tenkančių pareigų apsaugoti pareiškėją nuo nesąžiningų ir (ar) įtartinų mokėjimų, todėl turi grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos.

**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 (toliau – Taisyklės) 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (941,11 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas vertino Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo pagal

<sup>1</sup> <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

Visa organizacijos taisyklės galimybes, tačiau šiose taisyklėse įtvirtinti pagrindai tokiam gražinimui nebuvo nustatyti. Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nekėlė bankui jokių su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėjas nurodė, kad siekia Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimo iš paties banko, todėl su pirmiau nurodyta procedūra ir Ginčijamo mokėjimo sumos pagal ją negražinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.*

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis Gavėjos paslaugomis (prekėmis) ir (arba) atlikti Gavėjai mokėjimo operacijas, teisės aktai nenustato.

Pareiškėjas neneigia atlikęs veiksmus, reikalingus mokėjimo operacijai inicijuoti, autorizuoti ir įvykdyti, tačiau teigė atlikęs šiuos veiksmus siekdamas kitos vertės ir kitam asmeniui (ne Gavėjai) mokėjimo operacijos įvykdymo.

Remiantis banko pateiktais vidaus sistemų išrašais, Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas po to, kai prekybininko interneto svetainėje rankiniu būdu buvo suvesti Kortelės duomenys. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kas (pareiškėjas ar kitas asmuo) suvedė šiuos duomenis, byloje neturima.

Pareiškėjas teigia Kortelės duomenis suvedęs galimai suklastotoje Šveicarijos pašto tarnybos interneto svetainėje, į kurią pateko per trečiųjų asmenų, apsimitusių šia tarnyba, SMS žinute jam atsiųstą nuorodą. SMS žinutės kopijos ir (ar) kitų duomenų, kurie galėtų patvirtinti pareiškėjo pirmiau nurodytas aplinkybes, pareiškėjas nepateikė, todėl galimybės įvertinti, ar, kada ir kokią SMS žinutę pareiškėjas gavo ir (arba) kaip ši SMS žinutė galėjo būti susijusi su Ginčijamu mokėjimu, Lietuvos bankas neturi.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju Kortelės duomenų turėjimas ir (ar) žinojimas, savaime nelėmė Ginčijamo mokėjimo įvykdymo. Tam, kad Ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas, pareiškėjas, kaip Kortelės naudotojas, turėjo aktyviais veiksmais patvirtinti šį mokėjimą.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas per pareiškėjo įprastai šalių sutartiniuose santykiuose naudotame įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę „Revolut“. Duomenų, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną pareiškėjas būtų praradęs savo įrenginį ir (arba) perdavęs jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas.

Banko pareiškėjui pateiktame pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjui buvo parodyti Ginčijamo mokėjimo suma ir Gavėjos pavadinimas. Taigi, net ir tuo atveju, jei pareiškėjas, kaip pats teigia, siekė atlikti kitokią mokėjimo operaciją, jis galėjo (turėjo) matyti, kad jo prašoma patvirtinti būtent Ginčijamą mokėjimą. Atkreiptinas dėmesys, kad, gavęs minėtą pranešimą, pareiškėjas turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti atmesti arba patvirtinti Ginčijamą mokėjimą. Kaip nurodyta pirmiau, pareiškėjas, nors ir teigia nesiekęs Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, šį mokėjimą patvirtino, o ne atmetė.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad dėl aplinkybių, susijusių su Ginčijamu mokėjimu, kreipėsi į Šveicarijos policijos įstaigą, tačiau kreipimosi į policijos įstaigą ir (ar) policijos įstaigos atsakymo kopijų nepateikė, teigdamas, kad šios įstaigos atsakymo dar negavo. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas teigė kreipėsi į Šveicarijos policijos įstaigą praėjus daugiau nei mėnesiui nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo. Į Lietuvos banką pareiškėjas kreipėsi praėjus maždaug 1,5 mėnesio nuo teigiamo kreipimosi į Šveicarijos policijos įstaigą.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad Kortele, praktiškai iš karto po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, buvo bandyta atlikti dar vieną mokėjimo operaciją (bendrovei „AliPay“), kurios pareiškėjas taipogi teigė nesiekęs atlikti. Ši mokėjimo operacija nebuvo faktiškai įvykdyta ir šalių ginčas dėl jos nekilo, todėl su šia mokėjimo operacija susijusios aplinkybės Lietuvos banke nebuvo detaliau analizuojamos ir šiame sprendime Lietuvos bankas atitinkamai plačiau apie šią mokėjimo operaciją nepasisako.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir patvirtintas ginčo šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir be pareiškėjo aktyvių veiksmų

jokie kiti asmenys nebūtų įgiję galimybės pasinaudoti Kortele ir (ar) jos duomenimis (juo labiau patvirtinti Ginčijamo mokėjimo iš pareiškėjo įrenginio), o pareiškėjas išsamesnių paaiškinimų ir objektyvių įrodymų dėl savo veiksmų, galėjusių lemti Kortelės duomenų praradimą ir (ar) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims bei šių duomenų panaudojimą Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir jų pagrindu atliko Ginčijamą mokėjimą, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (ar) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (ar) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos, pareiškėjui tinkamai neatskleidus ginčo nagrinėjimui aktualių aplinkybių, įskaitant informaciją apie jo paties atliktus veiksmus ir (ar) tokių veiksmų atlikimo priežastis, ir nepateikus jokių objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti jo nurodytas aplinkybes ir (ar) teiginius, nei bankas, nei Lietuvos bankas žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą, nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti šio mokėjimo sumą 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup> 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.