LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-04-29 Nr. 429-80
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:

2023 m. birželio 26 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su šia Sąskaita susieta mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. balandžio 27 d. Kortele Turkijoje registruotai prekybininkei (toliau – Gavėja) buvo atlikti du bendros 23 193,2 Eur vertės mokėjimai (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. balandžio 28 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad į jo mobilųjį telefoną buvo įsilaužta ir Ginčijamų mokėjimus atliko ne jis.

Pareiškėjas reikalavo banko grąžinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ir patvirtino ne jis, o į jo mobilųjį telefoną įsilaužę tretieji asmenys, ir reikalavo, kad bankas grąžintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas. Pareiškėjo teigimu, bankas nereagavo į pareiškėjui nebūdingus ir įtartinus Ginčijamus mokėjimus bei laiku neįspėjo pareiškėjo apie juos.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų. Bankas taip pat nurodė neatmetantis galimybės, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti ir paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tektų pačiam pareiškėjui.

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 Ginčijamų mokėjimų sumas pagrįstumo[1].

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

[1] Iš bylos duomenų matyti, kad iki pareiškėjo kreipimosi Lietuvos banke gavimo bankas pareiškėjo prašymu vertino papildomą galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles (https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf) procedūrą, tačiau nustatė ir, atitinkamai, informavo pareiškėją, kad šių mokėjimų atveju tokia procedūra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nereiškė bankui su šia procedūra susijusių reikalavimų, todėl šiame sprendime Lietuvos bankas apie aplinkybes, susijusias su šios procedūros (ne)taikymu, detaliau nepasisako.

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 pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

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 Ginčijamų mokėjimų 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 (arba) kitiems banko klientams atlikti Gavėjai mokėjimo operacijas, teisės aktai nenustato.

Nors pareiškėjas teigė, kad Ginčijami mokėjimai turėjo sukelti bankui įtarimų, nes šalių sutartinių santykių metu pareiškėjas Kortelę įprastai naudodavo tiesioginiams atsiskaitymams įvairiose parduotuvėse atlikti, o kitokias mokėjimo operacijas atlikdavo tiesiogiai iš Sąskaitos (ne Kortele), svarbu pažymėti, kad vien aplinkybė, jog sutartinių santykių metu mokėjimo paslaugų teikėjas naudojasi mokėjimo sąskaita dažniau negu mokėjimo paslaugų teikėjo jam išduota mokėjimo kortele ir (arba) mokėjimo kortele atlieka mokėjimo operaciją lėšų gavėjui, kuriam prieš tai nebuvo atlikęs jokių mokėjimo operacijų, ir (arba) mokėjimo kortele atlieka mokėjimo operaciją elektroninėje, o ne fizinėje, parduotuvėje, ir pan., savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėjimo paslaugų teikėjui laikyti tokią mokėjimo operaciją įtartina ir (arba) atsisakyti ją vykdyti.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, turėjo (galėjo) suprasti ir (arba) kitaip įtarti, kad Ginčijamus mokėjimus pareiškėjo žinioje esančia Kortele atlieka ne jis pats, o, kaip vėliau teigė pareiškėjas, Kortelės duomenimis neteisėtai pasinaudoję tretieji asmenys, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, t. y. kai pareiškėjas pats jam apie tai pranešė.

Kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėjas neigė atlikęs Ginčijamus mokėjimus ir (arba) bet kokius kitus veiksmus, reikalingus Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, autorizuoti ir įvykdyti. Pareiškėjas tikino, kad Ginčijamus mokėjimus be jo žinios ir sutikimo atliko į jo mobilųjį telefoną, kuriame įdiegta programėlė „Revolut", įsilaužę tretieji asmenys. Kada ir kokiu būdu tretieji asmenys, kaip teigė pareiškėjas, įsilaužė į jo mobilųjų telefoną pareiškėjas nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nepaaiškino ir jokių objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti tokio įsilaužimo faktą ir (arba) ryšį su Ginčijamais mokėjimais, nepateikė.

Remiantis banko pateiktais vidaus sistemų išrašais, Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti po to, kai prekybininko interneto svetainėje rankiniu būdu buvo suvesti Kortelės duomenys. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kas (pareiškėjas ar kitas asmuo) pirmiau nurodytu būdu suvedė Kortelės duomenis ir (arba) davė Gavėjai sutikimą šių duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, byloje neturima. Pareiškėjas teigė, kad Kortelės ir (arba) jos duomenų niekam neperdavė ir (arba) kitaip neatskleidė[2].

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Kortele ir (ar) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjo naudojamos programėlės „Revolut" būtų jungtasi iš kitų, negu pareiškėjas šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei Kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

[2] Bendraudamas su banku, pareiškėjas minėjo, jog buvo gavęs iš platformos "Facebook" draugo paskyros pasiūlymą pasidalinti loterijoje laimėtą prizą ir paprašytas nurodė savo mokėjimo sąskaitos numerį, kad gautų prizo dalį, tačiau vėliau sužinojo, kad į pareiškėjo draugo paskyrą buvo įsilaužta. Pareiškėjas tikino nespaudęs jokių nuorodų ir (arba) šiose nuorodose ir (arba) kur kitur suvedęs ir (arba) kitaip atskleidęs Kortelės duomenis.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju Kortelės duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas, savaime nelėmė Ginčijamų mokėjimų įvykdymo. Tam, kad Ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti, pareiškėjas, kaip Kortelės naudotojas, turėjo aktyviais veiksmais patvirtinti šiuos mokėjimus.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti per pareiškėjo įprastai šalių sutartiniuose santykiuose naudotame mobiliajame telefone įdiegtą programėlę „Revolut". Banko pranešimuose, kuriais buvo prašoma patvirtinti Ginčijamus mokėjimus, buvo parodyti Ginčijamų mokėjimų sumos ir Gavėjos pavadinimas. Šiuose pranešimuose taip pat buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais patvirtinti arba atmesti Ginčijamus mokėjimus. Abiejų Ginčijamų mokėjimų atveju pareiškėjo mobiliajame įrenginyje įdiegtoje programėlėje „Revolut" buvo pasirinkta patvirtinti šiuos mokėjimus.

Bankas papildomai nurodė, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną laikotarpiu nuo 16 val. iki 23 val. į pareiškėjo mobilųjų telefoną išsiuntė apie dvidešimt pranešimų, įskaitant pranešimus apie inicijuotus, prašomus patvirtinti ir atmestus mokėjimus. Bankas paaiškino, kad pirmiau nurodytu laikotarpiu Kortele buvo atlikti ne tik Ginčijami mokėjimai, bet ir kitos mokėjimo operacijos, kurios buvo panašios į Ginčijamus mokėjimus ir (arba) galimai kitaip susijusios su Ginčijamais mokėjimais, tačiau šios mokėjimo operacijos per pareiškėjo mobiliajame įrenginyje įdiegtą programėlę „Revolut" buvo atmestos ir dėl to neįvykdytos.

Duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėjas būtų praradęs savo mobilųjį telefoną, kuriame buvo įdiegta programėlė „Revolut", ir (arba) perdavęs jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas. Iš byloje turimų pareiškėjo ir banko susirašinėjimo kopijų matyti, kad pareiškėjas buvo nurodęs bankui, kad tiek Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną, tiek ir vėliau pareiškėjo mobilusis telefonas buvo jo žinioje. Atkreiptinas dėmesys, kad šių susirašinėjimų metu pareiškėjas buvo paminėjęs ir tai, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną buvo gavęs keletą prašymų programėlėje „Revolut" patvirtinti mokėjimo operacijas, tačiau šias mokėjimo operacijas atmetė, nes nežinojo nurodyto lėšų gavėjo ir (arba) jo teikiamų paslaugų. Taigi, objektyvaus pagrindo manyti, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pirmiau nurodytus banko pranešimus gavo, prie pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Revolut" jungėsi ir šioje programėlėje paskesnius tvirtinimo ir (arba) atmetimo veiksmus atliko ne pats pareiškėjas, Lietuvos bankas neturi. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad bankas neįspėjo pareiškėjo apie Ginčijamus mokėjimus ir (arba) nesudarė pareiškėjui galimybės atmesti šiuos mokėjimus, jei pareiškėjas, kaip pats teigė, nesiekė jų įvykdymo, taip pat nėra.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti ginčo šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir be pareiškėjo aktyvių veiksmų jokie kiti asmenys nebūtų įgiję galimybės pasinaudoti Kortele ir (arba) jos duomenimis (juo labiau patvirtinti Ginčijamų mokėjimų iš pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Revolut"), o pareiškėjas išsamesnių paaiškinimų ir objektyvių įrodymų dėl savo veiksmų, galėjusių lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) šių duomenų panaudojimą Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir jų pagrindu atliko Ginčijamus mokėjimus, kuriuos, remiantis byloje turimų duomenų visuma, patvirtino pats pareiškėjas, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktas 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 (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) 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 (arba) tokių veiksmų atlikimo priežastis, ir nepateikus jokių objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti jo nurodytas aplinkybes ir (arba) 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 atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių. Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad pagrindo teigti, jog, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, nėra.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo

pagrindo teigti, jog nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas, nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas 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[3].

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

[3] 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.