LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-05-05 Nr. 429-87
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2024 m. kovo 28 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 30 mokėjimo operacijų gavėjai *Ali Express* (toliau – gavėja). Bendra mokėjimo operacijų suma – 2 209,80 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

Bankui atsisakius pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurių atlikti jis nedavęs sutikimo. Pateiktame paaiškinime apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes pareiškėjas teigė, kad jis niekam nebuvo perdavęs savo mobiliojo telefono, niekam nebuvo atskleidęs savo PIN kodų slaptažodžio bei mokėjimo kortelės duomenų. Pareiškėjo nuomone, bankas jam turi grąžinti iš jo banko sąskaitos be pareiškėjo sutikimo įvykdytų mokėjimo operacijų sumą - 2 209, 80 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay*, įdiegto pareiškėjo *įprastai* naudojamame įrenginyje, ir kiekvieną konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, paskutinį kartą pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2024 m. kovo 25 d. suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) ir mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą į banko mobiliąją programėlę.

Bankas pažymėjo, kad, jo vidinių sistemų duomenimis, neužfiksuota jokių trečiųjų asmenų veiksmų, dėl kurių tretieji asmenys galėjo įgyti teisę pareiškėjo mokėjimo priemone naudotis kaip sava, o prie pareiškėjo banko sąskaitos buvo jungiamasi *tik iš pareiškėjui priklausančio įrenginio*. Be to, pareiškėjas bankui nebuvo pranešęs nei apie mobiliojo telefono vagystę nei apie mokėjimo kortelės praradimą.

Banko teigimu, jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ne pats pareiškėjas, tuomet pareiškėjo veiksmai, dėl kurių tretieji asmenys galėjo jo vardu inicijuoti mokėjimo operacijas, gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos) įtvirtintų mokėtojo pareigų. Pareiškėjas neišsaugojo mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės duomenys.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui jo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 2 209,80 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia, kad jis pats mokėjimo operacijų neinicijavo, o tai padarė tretieji asmenys.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Kaip įtvirtinta Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje, 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.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė, panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę), 2024 m. kovo 25 d. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto *įprastai pareiškėjo naudojamame* įrenginyje. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. kovo 25 d. bankas pareiškėjui išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo tekstu: *„Atsidarykite Revolut programėlę pridėti kortelę prie Apple Pay. Ne Jūs? Susisiekite su mumis.*" Banko pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* procesas buvo užbaigtas, panaudojus banko pareiškėjui į jo mobiliąją banko programėlę siųstą vienkartinį saugos kodą. Pareiškėjas neginčija ginčo byloje nustatytų mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių, tik teigia, kad jis pats mokėjimo operacijų neinicijavo.

Vertinant ginčo byloje pateiktus duomenis apie aplinkybes, kai pareiškėjas galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, pažymėtina, kad iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų bankui ir Lietuvos bankui nėra galimybės nustatyti, kokiu būdu tretiesiems asmenims galėjo tapti prieinama pareiškėjo mokėjimo priemonė. Pareiškėjas kreipimesi į banką teigė, kad mokėjimo operacijų atlikimo metu ir po to, jo mobilusis įrenginys buvo išjungtas, o prieš tai jis gavo informaciją apie mokėjimo kortelės pridėjimą. Pareiškėjo teigimu, kai jis įjungė savo mobilųjį telefoną, pamatė neautorizuotų mokėjimo operacijų iš jo sąskaitos įvykdymą[1].

Taigi, ginčo byloje iš esmės nėra aiškios pareiškėjo mokėjimo priemonės praradimo aplinkybės, t. y. nėra aišku, ar pareiškėjo mobilusis telefonas buvo pavogtas, ar paties pareiškėjo perduotas naudotis tretiesiems asmenims. Taip pat nėra aišku, kas atliko mokėjimo operacijas – ar pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys. Svarbu pažymėti, kad nors pareiškėjas ir teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta banko mobiliąja programėle pasinaudojo tretieji asmenys, pareiškėjas nesikreipė į teisėsaugos institucijas. Be to, kaip minėta, prie pareiškėjo banko sąskaitos buvo jungtasi tik iš pareiškėjui priklausančio mobiliojo telefono įrenginio.

Įvertinus pareiškėjo pateiktus paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo

[1] Pareiškėjo paaiškinimai: "When I opened Revolut today for the first time in many weeks, I noticed that over €2,200 had been debited in 31 transactions on March 28th. This happened without my knowledge and without my authorization. I don't know "AliExpress" and have never purchased anything there. Furthermore, my phone was turned off from March 27th to April 7th. On March 25th, I received a strange text message from Revolut with an Apple Pay activation code. I didn't request this code and have never used Apple Pay to date."

aplinkybes ir banko užfiksuotus mokėjimo operacijų įvykdymo duomenis, kyla abejonių dėl pareiškėjo pateiktų paaiškinimų apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes teisingumo. Kaip minėta, pareiškėjas teigia nepraradęs nei savo mobiliojo telefono, nei savo mokėjimo kortelės ir nurodo, kad jie visą laiką buvo pareiškėjo žinioje.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Kaip minėta, ginčo byloje, be pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, nėra kitų duomenų, jog tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Pareiškėjo paaiškinimai apie mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybes bei pareiškėjo elgesys po to, kai mokėjimo operacijos buvo įvykdytos, kelia abejonių dėl pareiškėjo paaiškinimų teisingumo.

Kaip minėta pirmiau, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir kas galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant, neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, ar pateikiant klaidinančius paaiškinimus, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šią informaciją būtina turėti 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 bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra 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 argumentą[2].

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 Lietuvos banko 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

[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.