LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-06-13 Nr. 429-127
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:

2024 m. liepos 21 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. rugsėjo 26 d. laikotarpiu nuo 12 val. iki 17 val. iš Sąskaitos į trijų skirtingų asmenų mokėjimo sąskaitas finansų įstaigoje Revolut Ltd buvo atlikti šimtas aštuoniasdešimt du mokėjimai, kurių bendra suma 9 900 GBP (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. rugsėjo 26 d., praėjus kuriam laikui po visų Ginčijamų mokėjimų atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo telefoninių sukčių, kurie apsimetė bendrovės „Amazon" atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti Ginčijamus mokėjimus[1].

Reaguodamas į pareiškėjo pateiktą informaciją, bankas kreipėsi į Gavėjų finansų įstaigą dėl galimybės grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą. Gavėjų finansų įstaiga grąžino pareiškėjui į Sąskaitą 8,47 GBP ir informavo banką, kad grąžinti likusią Ginčijamų mokėjimų sumos dalį (9 891,53 GBP) nėra galimybių.

Pareiškėjas reikalavo banko visos Ginčijamų mokėjimų sumos grąžinimo bei 8 proc. dydžio palūkanų ir 300 GBP dydžio kompensacijos išmokėjimo, tačiau bankas šių reikalavimų netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo, kad bankas grąžintų jam visą Ginčijamų mokėjimų sumą bei sumokėtų jam 8 proc. dydžio palūkanas ir 300 GBP dydžio kompensaciją. Pareiškėjo teigimu, bankas nereagavo į pareiškėjui nebūdingus Ginčijamus mokėjimus, šių mokėjimų atlikimo metu neįspėjo ir (arba) nepakankamai aktyviai įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas bei nesiėmė reikiamų priemonių, jog laiku sustabdytų pareiškėją nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, o vėliau – padėtų pareiškėjui atgauti šių mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų bankas neturi. Bankas taip pat nurodė Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu ne kartą įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, o po šių mokėjimų atlikimo – dėjęs pastangas padėti pareiškėjui atgauti jų sumas, tačiau atgauti visos Ginčijamų mokėjimų sumos nepavyko dėl ne nuo banko priklausiusių aplinkybių.

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

[1] Remiantis byloje turimais pareiškėjo paaiškinimais, bendrovės „Amazon" atstovais apsimetę sukčiai nurodė pareiškėjui, kad pareiškėjo bendrovėje „Amazon" turimoje paskyroje buvo identifikuoti įtartini telefonų pirkimo sandoriai, dėl kurių artimiausiu metu iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos finansų įstaigoje *Barclays PLC* tiesioginio debeto būdu bus nurašytos lėšos, ir, norėdamas apsaugoti savo lėšas, pareiškėjas turėtų jas pervesti į savo Sąskaitą, o iš Sąskaitos – į sukčių nurodytas „saugias sąskaitas", kurios neva atidarytos pareiškėjo naudai.

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.

Remiantis bylos duomenimis, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumų dalį (9 891,53 GBP) bei sumokėti pareiškėjui 8 proc. dydžio palūkanas ir 300 GBP dydžio kompensaciją 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo[2], todėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą: 1) grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą, kurios nepavyko atgauti iš Gavėjų; 2) sumokėti pareiškėjui 8 proc. dydžio palūkanas ir 300 GBP dydžio kompensaciją.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą, kurios nepavyko atgauti iš Gavėjų

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasikliovė iš trečiųjų asmenų gauta informacija ir, atlikęs Ginčijamus mokėjimus Gavėjams, vėliau suprato buvęs suklaidintas ir (arba) apgautas šių asmenų, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą (jos dalį).

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą (jos dalį), svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti iš Sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Imperatyvaus draudimo pareiškėjui atlikti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas į kitų asmenų, įskaitant Gavėjų, mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose, nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis nenustatė ir nenustato.

Nors pareiškėjas teigė, kad Ginčijami mokėjimai turėjo sukelti bankui įtarimų dėl to, kad šalių sutartinių santykių metu pareiškėjas retai naudojosi Sąskaita, Sąskaitoje nuo 2023 m. rugsėjo mėn. galimai neatliko jokių mokėjimo operacijų ir prieš tai nebuvo atlikęs Gavėjams jokių mokėjimo operacijų, svarbu pažymėti, kad vien aplinkybė, jog mokėtojas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių aktyviai nesinaudoja ir (arba) kurį laiką nesinaudoja savo mokėjimo sąskaita ir (arba) joje kurį laiką neatlieka jokių mokėjimo operacijų, atlieka mokėjimo operaciją lėšų gavėjui, kuriam prieš tai nebuvo atlikęs jokių mokėjimo operacijų, per vieną dieną atlieka daug ir (arba) daugiau, negu prieš tai buvo atlikęs, mokėjimo operacijų ir pan., savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėjimo paslaugų teikėjui laikyti mokėtojo atliekamą mokėjimo operaciją, atitinkančią pirmiau nurodytus kriterijus, įtartina ir (arba) atsisakyti ją vykdyti.

[2] Pareiškėjas neneigia atlikęs Ginčijamus mokėjimus pats. Aplinkybė, kad pareiškėjas, pasikliaudamas sukčių jam pateikta informacija, manė, jog Ginčijamus mokėjimus atlieka neva jo lėšų saugumo ir (arba) kitais tikslais, nekeičia byloje nustatyto fakto, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu suvokė atliekantis konkrečias mokėjimo operacijas, t. y. Ginčijamus mokėjimus, kryptingai siekė šių mokėjimų įvykdymo ir tuo tikslu sąmoningai atliko veiksmus, kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir šalių sutartiniuose santykiuose reiškė Ginčijamų mokėjimų autorizavimą.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, turėjo (galėjo) žinoti ir (arba) suprasti, jog pareiškėjas tuo metu bendravo su sukčiais ir (arba) Ginčijamus mokėjimus atlieka suklaidintas sukčių, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma po visų Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė.

Iš bylos duomenų matyti, kad, priešingai nei teigė pareiškėjas, Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu bankas dėjo aktyvias pastangas, jog pareiškėjas būtų įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas (įskaitant tai, jog sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis), įvertintų šias rizikas ir susilaikytų nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nėra tikras kam ir (arba) kokiu tikslu juos atlieka, tačiau pareiškėjas tokių įspėjimų nepaisė[3].

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas su klientu iš anksto sutartas sąlygas atitinkantį mokėjimo nurodymą, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir kokiu tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškins pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų ir (arba) savo realiuoju laiku atliekamų ir (arba) paskesnių veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai bei kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti nepažįstamiems ir (arba) nežinomiems asmenims kokias nors mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Byloje turimi abiejų ginčo šalių paaiškinimai ir pateikti duomenys liudija apie tai, kad Gavėjai gavo jiems skirtas Ginčijamų mokėjimų sumas.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas kreipėsi į banką po jų faktinio įvykdymo, t. y. ne tik praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[4], per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti šiuos mokėjimus, bet ir po to, kai Ginčijamų mokėjimų sumos buvo įskaitytos į Gavėjų mokėjimo sąskaitas kitoje finansų įstaigoje.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad, priešingai nei teigė pareiškėjas, bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamų mokėjimų sumą ir tuo tikslu kreipėsi į Gavėjų finansų įstaigą dėl šių sumų grąžinimo pareiškėjui, tačiau dėl ne nuo banko priklausiusių aplinkybių tokiu būdu atgauti visos Ginčijamų mokėjimų sumos nepavyko.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą, kurios nepavyko atgauti iš Gavėjų, nenustatyta.

2. Dėl banko pareigos sumokėti pareiškėjui 8 proc. dydžio palūkanas ir 300 GBP dydžio kompensaciją

Kaip matyti, pareiškėjo keliami bankui reikalavimai sumokėti 8 proc. dydžio palūkanas ir 300 GBP dydžio kompensaciją yra susiję su galimu sutartinės civilinės atsakomybės bankui už tai, kaip pareiškėjas teigė, galimai nepagrįstą visos Ginčijamų mokėjimų sumos pareiškėjui negrąžinimą, taikymu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso

[3] Remiantis banko pateiktais duomenimis: 1) pareiškėjas buvo įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas prieš kiekvienam iš Gavėjų atliktus pirmuosius Ginčijamus mokėjimus; 2) bankas kai kurias pareiškėjo atliekamas mokėjimo operacijas Gavėjams prevenciškai atmetė, paaiškindamas pareiškėjui, jog tokio atmetimo priežastys yra susijusios su banko vidaus sistemų identifikuota didesne galimo sukčiavimo rizika; 3) Ginčijamų mokėjimų atlikimo pareiškėjas buvo paprašytas identifikuoti save, pateikiant bankui asmenukę (angl. selfie), jog bankas galėtų įsitikinti, jog Ginčijamus mokėjimus atlieka pats pareiškėjas, ir pareiškėjas realiuoju laiku pateikė bankui prašytą asmenukę.

[4] Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

(toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksmams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)[5]. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę[6].

Konstatavus, kad objektyvaus pagrindo laikyti banko atsisakymą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą, kurios nepavyko atgauti iš Gavėjų, nepagrįstu ir (arba) neteisėtu nėra, darytina išvada, kad, remiantis pirmiau nurodytais sutartinės civilinės atsakomybės taikymo principais, pareiškėjo keliami bankui reikalavimai, kuriuos jis siejo su neva neteisėtu visos Ginčijamų mokėjimų sumos jam negrąžinimu, t. y. reikalavimai sumokėti pareiškėjui kompensuojamąsias palūkanas ir papildomą piniginę kompensaciją, taip pat laikytini nepagrįstais ir atmestinais.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga tenkinti pareiškėjo jam keliamus reikalavimus, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimus pagrįstais ir juos tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimai yra atmestini.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį[7].

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. reikalavimus.

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

[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

[7] 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.