



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-03 Nr. 429-145
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:

2019 m. spalio 28 pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduotos su Sąskaita susietos mokėjimo kortelės Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelės) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. spalio 11 d. laikotarpiu nuo 13 val. 14 min. iki 14 val. 2 min. Kortelėmis finansų įstaigoms *Wise Europe S. A.* ir *TransferGo Ltd* buvo atlikti keturi bendros 3 335,47 GBP sumos mokėjimai (toliau – Korteliniai mokėjimai).

2024 m. spalio 11 d. laikotarpiu nuo 13 val. 41 min. iki 14 val. 42 min. iš Sąskaitos į kito asmens mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *JPMorgan Chase Bank N. A.* buvo atlikta dvidešimt bendros 934,5 GBP sumos mokėjimų (toliau – Pavedimai). Už Pavedimų įvykdymą bankas pritaikė pareiškėjui bendros 5 GBP sumos komisinį atlyginimą (toliau – Ginčijamas mokesčio).

2024 m. spalio 11 d., praėjus keletui valandų nuo paskutiniojo Pavedimo atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių, kurie apsimetė Jungtinės Karalystės Jo Didenybės mokesčių ir muitų tarnybos (angl. *His Majesty's Revenue and Customs*) atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti Kortelinius mokėjimus ir Pavedimus (toliau kartu – Ginčijami mokėjimai)¹.

Pareiškėjas reikalavo banko Ginčijamų mokėjimų bei Ginčijamo mokesčio sumų grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo, kad bankas grąžintų jam Ginčijamų mokėjimų ir Ginčijamo mokesčio sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir tinkamai įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų ir Ginčijamo mokesčio sumų neturi.

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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Remiantis bylos duomenimis, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų ir Ginčijamo mokesčio sumas (iš viso 4 274,97 GBP) pagrįstumo².

¹ Remiantis byloje turimais pareiškėjo paaiškinimais, Jungtinės Karalystės Jo Didenybės mokesčių ir muitų tarnybos atstovais apsimetę sukčiai susisiekė su pareiškėju per *Whatsapp* programėlę ir nurodė pareiškėjui, kad jo atžvilgiu dėl nesumokėtų mokesčių ir (arba) kitų rinkliavų yra neva pradėtos teisinės procedūros ir tam, kad pareiškėjas nebūtų suimtas ir (arba) deportuotas iš Jungtinės Karalystės, būtina atlikti Ginčijamus mokėjimus.

² Iš bylos duomenų matyti, kad iki pareiškėjo kreipimosi Lietuvos banke gavimo bankas vertino papildomą galimybę Kortelinių mokėjimų

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.

Remiantis bylos duomenimis, tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo³, 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 grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų ir Ginčijamo mokesčio sumas.

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

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizotų 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. Kaip ir minėta pirmiau, to, kad turėjo tikslą atlikti ir atliko Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas taip pat neneigė. Imperatyvaus draudimo pareiškėjui atlikti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas kitiems asmenims, įskaitant Gavėjus, nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis nenustatė ir nenustato.

Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma po Ginčijamų mokėjimų atlikimo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu bankas, nors tuo metu ir nežinojo, kad pareiškėjas bendrauja su sukčiais ir (arba) Ginčijamus mokėjimus atlieka sukčių suklaidintas, dėjo aktyvias pastangas, jog pareiškėjas būtų išpėtas apie galimas sukčiavimo rizikas, įvertintų šias rizikas ir susilaikytų nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nėra tikras kam ir (arba) koku tikslu juos atlieka, tačiau pareiškėjas tokių išpėjimų nepaisė.

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 koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, išpėti 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 išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo

atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo pagal tarptautinės kortelių organizacijos Mastercard Lėšų grąžinimo gidą (angl. *Chargeback Guide*) (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>) procedūrą, tačiau nustatė, ji 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.

³ Pareiškėjas neneigia atlikęs Ginčijamus mokėjimus pats. Aplinkybė, kad pareiškėjas, pasikliaudamas sukčių jam pateikta informacija, manė, jog Ginčijamus mokėjimus atlikti būtina jo paties labui, nekeičia byloje nustatyto fakto, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu suvokė atliekantis konkrečias mokėjimo operacijas, t. y. Ginčijamus mokėjimus, kryptingai siekė jų įvykdymo ir tuo tikslu sąmoningai atliko veiksmus, kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir šalių sutartiniuose santykiuose reiškė Ginčijamų mokėjimų autorizavimą.

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 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.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyje nustatytus terminus⁴, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus⁵. Duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjo kreipimosi į jį metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamus mokėjimus, byloje nenustatyta. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamus mokėjimus, juos įvykdė netinkamai ir (arba) jų neįvykdė ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas neturi.

Pažymėtina, kad banko teisę taikyti komisinį atlyginimą už mokėjimo operacijų vykdymą ir (arba) suteiktas kitas mokėjimo paslaugas nustato Mokėjimų įstatymas⁶ bei ginčo šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis. Konstatavus, kad bankas pagrįstai ir tinkamai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, pagrindo teigti, kad bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamą mokestį, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų ir Ginčijamo mokesčio sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁷.

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

⁴ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą.

⁵ Bankas papildomai nurodė, kad dėjo pastangas padėti pareiškėjui atgauti Pavedimų sumas ir tuo tikslu kreipėsi į jų Gavėjo finansų įstaigą dėl šių sumų grąžinimo pareiškėjui, tačiau dėl ne nuo banko priklausiusių aplinkybių tokiu būdu atgauti šių sumų nepavyko.

⁶ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 15 dalimi, komisinis atlyginimas yra atlyginimas, kurį mokėjimo paslaugų vartotojas turi mokėti mokėjimo paslaugų teikėjui už mokėjimo operaciją ir (arba) su ja susijusias paslaugas, su mokėjimo sąskaita susijusias paslaugas arba kuris yra susijęs su šiomis paslaugomis.

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.