



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-14 Nr. 429-151
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. lapkričio 14 d. pareiškėja atliko 4 820 Eur vertės kredito pervedimą lėšų gavėjui „Y. Y.“ (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2024 m. lapkričio 18 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad per neva „Tripadvisor“ platformą išsinuomavo nekilnojamąjį turtą Italijoje. Atlikusi ginčijamą mokėjimą, pareiškėja pastebėjo, kad platformose „Booking.com“ ir „Tripadvisor“ nebegali rasti pasiūlymų dėl atitinkamo nekilnojamojo turto nuomos. Tuomet pareiškėja suprato, kad galimai tapo sukčiavimo auka. Pareiškėja prašė banko grąžinti jai ginčijamo mokėjimo lėšas.

2024 m. gruodžio 9 d. pareiškėja dar kartą susisiekė su banku, norėdama gauti informacijos dėl lėšų atgavimo proceso. Bankas patikino pareiškėją, kad, gavęs jos 2024 m. lapkričio 18 d. pranešimą, inicijavo lėšų atgavimo procedūrą, kreipėsi į lėšų gavėjo finansų įstaigą ir informavo pareiškėją, kad nuo tada, kai buvo atliktas ginčijamas mokėjimas, praėjo nemažai laiko, todėl tikimybė susigrąžinti lėšas yra gana maža. Bankas taip pat nurodė, kad per pastarąjį laikotarpį stengėsi sugrąžinti pareiškėjos lėšas, tačiau, deja, bandymai buvo nesėkmingi.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad bankas neapsaugojo jos lėšų nuo trečiųjų asmenų ir nesiėmė visų galimų veiksmų siekiant sugrąžinti jos prarastas lėšas, todėl pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti jai ginčijamo mokėjimo sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimą, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių 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 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.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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 ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bankui tiesiogiai pateikė pati pareiškėja. Šiuo mokėjimo nurodymu pareiškėja pavedė bankui nurašyti iš jos banko sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją į lėšų gavėjo sąskaitą.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pareiškėjos pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti ginčijamą mokėjimą atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėja atliko ginčijamą mokėjimą sukčiui, bankui tapo žinoma tik po šio mokėjimo įvykdymo, kai pareiškėja pati apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjos pateiktą mokėjimo nurodymą, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti jį vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo jį įvykdyti.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, sudarydamas pareiškėjai galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo ginčijamo mokėjimo, jei nėra tikra dėl lėšų gavėjo patikimumo. Remiantis banko pateiktais duomenimis, toks įspėjimas pareiškėjai buvo pateiktas, tačiau pareiškėja, nors ir gavo tokį įspėjimą, patvirtino naudosis gavėją, prieš atlikdama ginčijamą mokėjimą.

Banko teiktas įspėjimas pareiškėjai nebuvo tik informacinio pobūdžio: ji gavusi, pareiškėja turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti atšaukti arba tęsti pradėtą veiksmą. Kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja pasirinko tęsti ginčijamą mokėjimą. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja, gavusi pirmiau nurodytą įspėjimą, būtų kreipusis į banką ir siekusi išsiaiškinti šio įspėjimo priežastis.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau pačios pareiškėjos elgesys, t. y. jos sprendimas ir veiksmai, kuriuos ji pasirinko atlikti bankui ėmusi sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjos inicijuotą ginčijamą mokėjimą.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamą mokėjimą, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjai jo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojai jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimo įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse¹ ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse² nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas netinkamai, pareiškėja bankui nereiškė. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamą mokėjimą, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamą mokėjimą.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą

¹ Nagrinėju atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

² Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

sukčiavimo ataką 2024 m. lapkričio 18 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo finansų įstaigą su prašymu dėl lėšų atgavimo, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes lėšų gavėjo finansų įstaiga atsisakė tenkinti šį prašymą, o bankui kreipusis su prašymu pateikti atmetimo priežastis, atsakymas pateiktas nebuvo.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo metu pervestų lėšų, o pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 pareiškėjos 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 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