LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-07-21 Nr. 429-159
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su šia Sąskaita susieta mokėjimo kortelė ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. gegužės 14 d. iš Sąskaitos kitos finansų įstaigos klientui (toliau – Gavėjas) buvo atlikti trys bendros 382,62 Eur vertės mokėjimai (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. gegužės 14 d., praėjus kuriam laikui nuo paskutiniojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėja pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji.

Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau jis šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas, ir teigė, jog šiuos mokėjimus atliko ne ji, o į jos Sąskaitą įsilaužę tretieji asmenys.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu. Bankas teigė tinkamai įvykdęs autorizuotus Ginčijamus mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų.

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 pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (382,62 Eur) 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją

davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Nors pareiškėja neigė pati atlikusi Ginčijamus mokėjimus, byloje turimų duomenų visuma nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir autorizuoti be jos žinios, valios, sutikimo ir (arba) kitokio dalyvavimo.

Pirma, pareiškėja nepateikė jokių objektyvių paaiškinimų ir (arba) duomenų, kurie leistų teigti, kad iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo ir (arba) šių mokėjimų atlikimo metu ji būtų susidūrusi su kokiomis nors situacijomis, kurių metu iš jos būtų perimta prieiga prie Sąskaitos, išvilioti prisijungimo prie Sąskaitos ir (arba) kiti duomenys.

Antra, remiantis banko pateiktais duomenimis, priešingai nei teigė pareiškėja, prie Sąskaitos nebuvo bandyta jungtis ir (arba) prisijungta iš kitų, negu pareiškėja įprastai naudojo, įrenginių. Duomenų, kad į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję galimybę kitaip prisijungti prie Sąskaitos, byloje taip pat neturima.

Trečia, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti per programėlę „Revolut" (toliau – Programėlė) iš pareiškėjai priklausančio įrenginio. Prie Programėlės prisijungta naudojant veido atpažinimo (angl. *Face-ID*) funkciją. Duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėja būtų praradusi savo įrenginį ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja.

Ketvirta, remiantis banko pateiktais duomenimis, iki pirmojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo Gavėjas per Programėlę, prie kurios, kaip minėta pirmiau, prisijungta iš pareiškėjai priklausančio įrenginio, buvo Programėlės naudotojo aktyviais veiksmais įtrauktas į lėšų gavėjų, kuriais Pareiškėja neva pasitiki, sąrašą.

Penkta, inicijuojant ir patvirtinant Ginčijamus mokėjimus per Programėlę, joje buvo būtina kaskart aktyviais veiksmais ne tik atskirai įvesti (pasirinkti) kiekvieno konkretaus atliekamo Ginčijamo mokėjimo sumą, valiutą bei Gavėjo duomenis[1], bet ir atskirai patvirtinti kiekvieną iš šių mokėjimų. Remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti paspaudus Programėlėje atitinkamą tvirtinimo mygtuką (lauką) ir panaudojant veido atpažinimo funkciją.

Šešta, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, t. y. inicijuoti ir patvirtinti, ne vienu kartu, t. y. antrasis Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas praėjus maždaug 40 min. nuo pirmojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, o trečiasis – praėjus daugiau kaip 1 val. nuo antrojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo. Remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu (iki jų faktinio patvirtinimo) Programėlėje buvo rodomi atitinkami tarpiniai pranešimai, kuriais buvo prašoma įsitikinti, kad nurodyti per Programėlę inicijuojamų Ginčijamų mokėjimų ir Gavėjo duomenys yra teisingi, įspėta apie galimas sukčiavimo rizikas bei rekomenduota susilaikyti nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nežinoma ir (arba) kyla abejonių, kam šie mokėjimai atliekami, sudaryta galimybė netęsti (nutraukti) Ginčijamų mokėjimų inicijavimo procesus bei iš anksto pranešta, kad galimybės atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą, po to, kai šie mokėjimai bus patvirtinti, nebebus.

Septinta, iš banko pateiktų paaiškinimų ir duomenų matyti, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu (pvz., iki konkretaus Ginčijamo mokėjimo atlikimo) Sąskaitoje buvo atliekama ir kitų mokėjimo operacijų ir (arba) veiksmų (pvz., Sąskaitos likučio papildymas mokėjimo kortele, lėšų įdėjimas ir (arba) išėmimas iš pareiškėjos taupymo sąskaitos banke ir pan.), kurių pareiškėja neginčija.

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjos teiginiais, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji, o į jos Sąskaitą neteisėtai įsilaužę tretieji asmenys, nors banko pateikti Lietuvos bankui duomenys akivaizdžiai tą paneigia, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač atsižvelgiant į tai, kad pirmiau nurodytų savo teiginių pareiškėja jokiais objektyviais įrodymais nepagrindė.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą

[1] Nagrinėjamu atveju, Gavėjo vardą ir pavardę bei jo mokėjimo kortelės numerį.

buvus, nei jo nebuvus.[2]

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime šie mokėjimai bus laikytini autorizuotais.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjos (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 pareiškėjos sutikimo vykdyti iš Sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Imperatyvaus draudimo pareiškėjai atlikti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas kitiems asmenims, įskaitant Gavėją, nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis nenustatė.

Taigi, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, turėjo juos įvykdyti.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjos kreipimosi į jį metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę atšaukti Ginčijamus mokėjimus, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja kreipėsi į banką ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[3], per kurį ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, bet ir po to, kai šių mokėjimų sumos buvo perduotos Gavėjui.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti jos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį.[4]

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,

---

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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

[4] 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.

n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos 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