LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-09-17 Nr. 429-214
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:

2025 m. balandžio 12 – 13 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke panaudojant banko pareiškėjui išduotą mokėjimo kortelę buvo įvykdytos 5 mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 210 Eur (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjai *Rewards Casino* (toliau – gavėja). Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir papildomai jų įvykdymą patvirtinus banko mobiliąja programėle.

Pareiškėjas 2025 m. balandžio 13 d. kreipėsi į banką dėl prarastų lėšų sugrąžinimo. Bankui atsisakius pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pripažino, kad jis pats patvirtino mokėjimo operacijas, tačiau teigė, kad tvirtindamas mokėjimo operacijas jis galvojo, kad jis tvirtina lėšų į savo sąskaitą pervedimą[1]. Pareiškėjas teigė, kad bankas jo tinkamai neinformavo apie tai, kokiu tikslu jis tvirtina mokėjimo operacijų įvykdymą, todėl turi jam grąžinti mokėjimo operacijų sumą – 210 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos rankiniu būdu suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir papildomai kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus banko mobiliąja programėle. Bankas paaiškino, kad prieš kiekvienos mokėjimo operacijos patvirtinimą pareiškėjui buvo rodoma tiek mokėjimo operacijos suma, tiek ir gavėjas. Bankas pažymėjo, kad atsižvelgiant į pirmiau minėtą, jis negali būti laikomas atsakingu už tinkamai įvykdytas ir paties pareiškėjo patvirtintas mokėjimo operacijas, todėl 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 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.

---

[1] Iš pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų: „At the time, I believed I was merely topping up my Revolut balance. I did not realise that confirming the in-app notifications would instantly forward the funds to the gambling merchant without further clarification or consent. After noticing the transactions, I contacted Revolut support immediately on the 13th of April. I was informed that the payments had been authenticated via 3D Secure and that, because of this, the bank was not liable. However, the authentication process was misleading: the app did not clearly state that confirming the transaction would transfer the funds directly to a gambling website. I believed I was confirming a deposit to my own account, not a payment to a third-party merchant.“

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 210 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neneigia inicijavęs ir patvirtinęs mokėjimo operacijas, tačiau teigia, kad tvirtindamas mokėjimo operacijas jis manė, kad jis tvirtina lėšų pervedimą į savo sąskaitą, o ne į trečiųjų asmenų banko sąskaitą. Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė paties pareiškėjo patvirtintas mokėjimo operacijas, o pareiškėjas prieš kiekvienos mokėjimo operacijos patvirtinimą galėjo matyti tiek gavėjo duomenis, tiek ir mokėjimo operacijos sumą.

Ginčo šalis siejo 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 mokėjimo operacijos autorizuotumo, todėl mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant mokėjimo operacijas autorizuotomis*.*

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

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijų sumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes mokėjimo operacija netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą .

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijos sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių mokėjimo operacijų neįvykdė ir (arba) įvykdė jas netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 6 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo per gavėją inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo pareiškėjo pateiktų mokėjimo nurodymų nevykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė mokėjimo operacijų ir (arba) jas įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo bankui pateiktus mokėjimo nurodymus. Pareiškėjas fakto, kad jis pats inicijavo ir patvirtino mokėjimo operacijas, neginčija. Pareiškėjas tik teigia, kad jis manė, kad jis tvirtina lėšų į savo banko sąskaitą įskaitymą. Vertinant šio pareiškėjo pateikto argumento pagrįstumą, pažymėtina, kad banko ginčo byloje pateikti duomenys patvirtina, kad prieš kiekvienos mokėjimo operacijos patvirtinimą bankas pareiškėjui rodė mokėjimo operacijos sumą ir gavėją - *Rewards Casino.* Todėl yra nepagrįsti pareiškėjo teiginiai, kad tvirtindamas mokėjimo operacijas jis manė, kad tvirtina lėšų į savo banko sąskaitą įskaitymą.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijų sumą laikytinas teisėtu ir pagrįstu. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijų sumą,

pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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].

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių Agnė Kazlauskienė

[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.