LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-06-08 Nr. 429-192
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai 2026 m. sausio 6–7 d. atliktų mokėjimų, kuriuos pareiškėja atliko siekdama investuoti, lėšas. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas ir jam nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) ginčijamų mokėjimų sumą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 6–7 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, skirtingiems lėšų gavėjams buvo atliktos šešios mokėjimo operacijos, jų bendra suma siekia 1 380 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2026 m. sausio 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galėjo tapti sukčiavimo auka, todėl prašė banko grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Bankas, atlikęs tyrimą ir įvertinęs tiek pirmojo kreipimosi metu, tiek ir vėliau pareiškėjos pateiktus paaiškinimus ir duomenis, priėmė sprendimą atsisakyti grąžinti pareiškėjos prašomas grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas ir apie tokį sprendimą informavo pareiškėją. Bankas atsakyme nurodė, kad pareiškėja buvo įspėta apie galimą sukčiavimo riziką, tačiau pati savo iniciatyva autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankas jas pagrįstai įvykdė. Pareiškėja nesutiko su tokiu banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja reikalavo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką ir atkreipė dėmesį į tai, kad bankas, nors ir užšaldė pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau lėšos vis tiek buvo pervestos.

Atsiliepime bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėja patvirtino, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos iš pareiškėjos įprastai naudojamo mobiliojo telefono, galiausiai pati pareiškėja pridėjo lėšų gavėjus kaip patikimus, todėl bankas neturėjo pareigos stabdyti ginčijamas mokėjimo operacijas ar kitu būdu jų nevykdyti. Bankas nurodė, kad siekė padėti pareiškėjai susigrąžinti prarastas lėšas ir kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

Bankas nurodė neturintis objektyvaus pagrindo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastą sumą.

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad ji siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji pati jas inicijavo, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Taip pat bankas pateikė duomenis, kad 2026 m. sausio 6 d. atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją, skirtą lėšų gavėjui Y. Y., pervesta 30 Eur suma buvo sėkmingai grąžinta ir įskaityta į pareiškėjos sąskaitą, todėl toliau sprendime dėl šios ginčijamos mokėjimo operacijos nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą (1 350 Eur).***

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut" programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos." Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „Visada įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam mokate. Jei kas nors kreipiasi į jus ir prašo atlikti mokėjimą, bet nesate tikri, kas jie yra ir už ką mokama, galite tapti sukčių auka."

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus lėšų gavėjų duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams ir jos buvo inicijuotos iš pareiškėjos mobiliojo įrenginio. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Be to, bankas pateikė objektyvius duomenis, iš kurių matyti, kad pareiškėja dar prieš atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems buvo

vykdomos mokėjimo operacijos, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, kad supranta, kam siunčia lėšas, ir kad pasitiki nurodytais asmenimis. Svarbu ir tai, kad bankas pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus, tačiau ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų atgauti nepavyko, nes arba lėšų nebebuvo, arba lėšų gavėjai nesutiko jų grąžinti.

Įvertinus minėtus motyvus bei pirmiau nurodytą turimą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas 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 (ar) teiginį[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 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 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.