



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL [duomenys neskelbiami] IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra [duomenys neskelbiami] (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjo lėšas, kurias pareiškėjas pervedė trečiajam asmeniui, kaip vėliau paaiškėjo, dėl sukčiavimo schemos perkant automobilį. Nustatyta, kad mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo ir banko įvykdytos tinkamai, o bankas, gavęs pranešimą apie sukčiavimą, dėjo operatyvias ir pakankamas pastangas inicijuodamas mokėjimo atšaukimo procedūrą. Atsižvelgiant į tai, kad lėšų grąžinimo procedūros sėkmė priklauso nuo gavėjo banko bendradarbiavimo, o teisės aktai nenumato banko pareigos kompensuoti kliento dėl sukčiavimo patirtų nuostolių, kai mokėjimai buvo autorizuoti, priimtas sprendimas pareiškėjo reikalavimą atmesti.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. gegužės 19 d. ir 20 d. pareiškėjas atliko du kredito pervedimus (toliau – Ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjui [duomenys neskelbiami] (toliau – gavėjas).

2026 m. gegužės 27 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pranešimu apie jo atžvilgiu įvykdytą sukčiavimą ir prašymu atšaukti Ginčijamus mokėjimus.

2026 m. gegužės 27 d. bankas kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją „Operating Engineers Federal Credit Union“ (toliau – OEFCU). Pakartotinai bankas į OEFCU kreipėsi 2026 m. birželio 3 d. ir 9 d.

2026 m. birželio 17 d. bankas informavo pareiškėją, kad negavo atsakymo ir OEFCU, todėl atšaukti Ginčijamų mokėjimų nepavyko.

2026 m. liepos 8 d., teigdamas, kad bankas netinkamai atliko Ginčijamų mokėjimų atšaukimo procedūrą, pareiškėjas pateikė bankui oficialią pretenziją ir pareikalavo pakartotinai inicijuoti minėtą procedūrą. Bankas pareiškėjo prašymo netenkino.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti dėl sukčiavimo prarastą 11 000 USD sumą arba imtis priemonių tinkamam ryšiui su OEFCU užmegzti ir lėšoms susigrąžinti.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad 2026 m. gegužės 16 d. susisiekė su interneto platformoje „eBay“ 1967 m. pagamintą automobilį „Ford Mustang“ parduodančiu asmeniu, prisistačiusiu [duomenys neskelbiami] (toliau – Pardavėjas). Pardavėjas per „WhatsApp“ pateikė automobilio aprašymą, vaizdo medžiagą ir savo tapatybės duomenis bei susitarė dėl automobilio įsigijimo. Pardavėjas paaiškino, kad dėl vykstančių skyrybų už automobilį turi būti atsiskaityta per gavėjo sąskaitą. Pareiškėjas 2026 m. gegužės 19 d. ir 20 d. dviem kredito pavedimais pervedė iš viso 11 000 JAV dolerių į Gavėjo OEFCU sąskaitą. Pardavėjui 2026 m. gegužės 21 d. patvirtinus lėšų gavimą,

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

bendravimas su juo nutrūko. Pareiškėjas teigia vėliau susisiekęs su gavėju, šis patvirtino lėšų gavimo aplinkybes, pateikė savo tapatybės bei sąskaitos duomenis, mokėjimų išrašų kopijas ir nurodė ketinantis grąžinti visą Ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjo teigimu, gavęs jo pranešimą apie galimą sukčiavimą, OEFCU apribojo gavėjo sąskaitą ir joje rezervavo 11 000 USD. Dėl įvykio pareiškėjas 2026 m. gegužės 26 d. kreipėsi į OEFCU, o 2026 m. gegužės 28 d. pateikė pranešimą Sakramento apygardos teisėsaugos institucijai.

Pareiškėjas kreipėsi į banką dėl lėšų susigrąžinimo, tačiau bankas informavo, kad lėšų susigrąžinti nepavyko, negavus OEFCU atsakymo. Pareiškėjo vertinimu, bankas nesiėmė pakankamų veiksmų, kad būtų grąžinti Ginčijami mokėjimai.

Bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą, nurodydamas, kad Ginčijamų mokėjimų operacijos buvo atliktos tinkamai, o prašymai grąžinti lėšas – inicijuoti ir išnagrinėti laikantis nustatytos tvarkos.

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 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo 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

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.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, **ar bankas tinkamai įvykdė savo pareigas, susijusias su pareiškėjo autorizuotų Ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymu bei vėlesniu jų atšaukimo (grąžinimo) procedūros inicijavimu.***

Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, 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.

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 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 13 dalyje numatyta, kad: „Nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą paprasta. <...> Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko filialo kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN) ir sekite nurodymus.“ Toje pačioje dalyje nurodyta:

„ATSARGIAI ĮVESKITE ASMENS, KURIAM NORITE MOKĖTI, DUOMENIS. Įvesdami asmens, kuriam norite mokėti, duomenis, įsitikinkite, kad jie teisingi. Jei jie neteisingi, jūsų mokėjimas gali būti atidėtas arba galite prarasti pinigus, jei jie bus išsiųsti į neteisingą sąskaitą <...>; Mes neatsakome, jei atliekame mokėjimą jūsų nurodytam asmeniui, net jei per klaidą pateikėte neteisingą sąskaitos numerį, vartotojo vardą ar telefono numerį.“

Sprendžiant, ar bankui, įvykdžius Ginčijamus mokėjimus, kilo arba galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų lėšas, pažymėtina, kad tais atvejais, kai mokėjimo operaciją inicijuoja ir autorizuoja pats mokėtojas, Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti šios mokėjimo operacijos sumą, jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai. Remiantis bylos duomenimis, nėra pagrindo teigti, kad bankas Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ar juos įvykdė netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalimi, jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu. Bankas Ginčijamus mokėjimus atliko į pareiškėjo nurodytą gavėjo sąskaitą OEFCU, todėl savo įsipareigojimus dėl Ginčijamus mokėjimus įvykdymo atliko tinkamai.

Pareiškėjas kvestionuoja banko veiksmus po to, kai buvo pranešta apie sukčiavimą, teigdamas, kad bankas tinkamai nesusisiekė su OEFCU. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta bendroji taisyklė, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, suėjus 1 dalyje nurodytam terminui (t. y. po to, kai mokėjimas jau įvykdytas), mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šiame ginče aptariamu atveju – būtinas ir gavėjo bei jo mokėjimo paslaugų teikėjo sutikimas, t. y. lėšų grąžinimas yra galimas tik gavėjo bankui sutikus ir grąžinus lėšas.

Nagrinėjamu atveju bankas 2026 m. gegužės 27 d. gavęs pareiškėjo pranešimą apie sukčiavimą kreipėsi į OEFCU per oficialius bankinius kanalus. Atsakymo nesulaukęs, bankas pakartotinai kreipėsi 2026 m. birželio 3 d. ir 2026 m. birželio 9 d. Iš pateiktų duomenų matyti, jog bankas dėjo aktyvias pastangas, kad lėšos būtų grąžintos pareiškėjui. Naudodamasis standartizuotais tarpbankiniais pranešimų kanalais, bankas siuntė oficialias užklausas gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, tačiau šis į pateiktas užklausas neatsakė. Atsižvelgiant į tai, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas negrąžino lėšų, bankas pagrįstai jų neįskaitė į pareiškėjo mokėjimo sąskaitą.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl Ginčijamų mokėjimų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjo 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį².

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 [duomenys neskelbiami] 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

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.

pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis