



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui 790 Eur, kuriuos pareiškėjas, dėl trečiųjų asmenų apgaulės manydamas, kad atlieka su turima viešbučio rezervacija susijusį mokėjimą, naudodamasis banko išduota mokėjimo kortele pervedė lėšų gavėjui. Nustatyta, kad pareiškėjas pats pateikė mokėjimui inicijuoti reikalingus duomenis ir mokėjimą patvirtino taikydamas „3D Secure“ tapatybės patvirtinimo metodą. Nors pareiškėjas dėl trečiųjų asmenų apgaulės klydo dėl tikrojo lėšų gavėjo, jis siekė atlikti mokėjimo operaciją, todėl ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais. Duomenų, kad bankas ginčijamą mokėjimą būtų įvykdęs netinkamai, nenustatyta, todėl bankui nekilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. birželio 17 d. pareiškėjas, naudodamasis banko išduota „Visa“ mokėjimo kortele, lėšų gavėjui „El Corte Ingles Venta Dis“ (toliau – gavėjas) atliko du mokėjimus po 395 Eur, kurių bendra suma – 790 Eur (toliau kartu – ginčijami mokėjimai).

2026 m. birželio 17 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, pranešė apie jo atžvilgiu įvykdytą sukčiavimą ir paprašė grąžinti pervestas lėšas. Tą pačią dieną bankas informavo pareiškėją, kad ginčijamų mokėjimų lėšos nebus grąžintos.

2026 m. birželio 19 d. pareiškėjas pateikė pretenziją, kuria reikalavo grąžinti ginčijamą mokėjimą. Bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą – 790 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad su juo susisiekė tretieji asmenys, prisistatę viešbučio, kuriame pareiškėjas buvo užsisakęs kambarį, atstovais. Siekdamas patvirtinti viešbučio rezervaciją, pareiškėjas paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, joje suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjo teigimu, sukčiavimo schema buvo itin sudėtinga ir sudarė teisėtos komunikacijos su viešbučiu išpūdį, nes tretieji asmenys disponavo konfidencialiais pareiškėjo rezervacijos duomenimis, o nei viešbutis, nei platforma „Booking.com“ nebuvo informavę apie galimus saugumo pažeidimus. Pareiškėjo vertinimu, bankas nepagrįstai atsisakė grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą.

Bankas atsiliepime nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti rankiniu būdu suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo, juos patvirtinus „3D Secure“ tapatybės patvirtinimo metodu banko mobiliojoje programėlėje. Banko teigimu, prieš

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi 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.

patvirtinant ginčijamus mokėjimus pareiškėjui mobiliojoje programėlėje buvo pateikta informacija apie lėšų gavėją ir kiekvieno mokėjimo sumą. Bankas pažymėjo, kad aplinkybė, jog pareiškėjas ginčijamus mokėjimus patvirtino suklaidintas trečiųjų asmenų, savaime nesudaro pagrindo šiuos mokėjimus laikyti neautorizuotais.

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).

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 13 punkte nustatyta, kad „<...> mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. <...> pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant 3D Secure metodą <...>.“

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pačiam pareiškėjui sutikus ir išreiškus valią: pareiškėjas pats suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis (asmens vardą, pavardę, kortelės numerį, CVV kodą) ir ginčijamus mokėjimus patvirtino naudodamas „3D Secure“ tapatybės patvirtinimo metodą.

Remiantis pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktais paaiškinimais², pareiškėjas iš trečiųjų asmenų gavo aktyvią nuorodą, ją paspaudęs pateko į viešbučio rezervacijos aplinką, kurioje buvo pateikti su jo turima viešbučio rezervacija susiję duomenys. Turėdamas tikslą patvirtinti viešbučio rezervaciją, pareiškėjas suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir, gavęs pranešimą „Revolut“ mobiliojoje programėlėje, kuriuo buvo prašoma patvirtinti ginčijamus mokėjimus, patvirtino ginčijamus mokėjimus.

Kaip minėta, pareiškėjas neneigia pats atlikęs minėtus veiksmus bei to, kad jis siekė įvykdyti ginčijamus mokėjimus, tačiau teigia, kad lėšas jis norėjo pervesti kitam gavėjui. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti banko ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka ir pačiam pareiškėjui sutikus ir išreiškus valią, vertintina, kad ginčijami mokėjimai nagrinėjimo ginčo faktinių aplinkybių kontekste laikytini pareiškėjo autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, būtina

² „When I was prompted to complete what I believed to be a legitimate security/payment verification connected with my genuine hotel reservation, I received a notification from the Revolut application. I interacted with that authentication request believing that it related to the legitimate reservation I was in the process of verifying.“; „I was contacted through official merchant communication channels containing confidential, leaked reservation metadata (exact check-in dates, guest name, and booking reference). Believing I was interacting with the legitimate hotel payment verification system to secure my valid booking, I followed the link to re-verify my payment details.“

nustatyti: 1) ar bankas turėjo pareigą atšaukti ginčijamus mokėjimus; 2) ar bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą.

1) Dėl ginčijamų mokėjimų neatšaukiamumo

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo vardu pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamus mokėjimus, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis (tiesioginio debeto atveju mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą lėšų nurašymo dieną, pabaigos; kai mokėjimo nurodymą sutarta pradėti vykdyti konkrečią dieną, tam tikro laikotarpio pabaigoje arba mokėtojai pateikęs lėšas savo mokėjimo paslaugų teikėjui, – ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos; pasibaigus šioms terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik mokėjimo paslaugų vartotojui ir atitinkamam mokėjimo paslaugų teikėjui susitarus, o Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytais atvejais – ir gavėjui sutikus).

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas į banką dėl ginčijamų mokėjimų atšaukimo ir (arba) jo lėšų grąžinimo kreipėsi po to, kai bankas jau buvo gavęs pareiškėjo mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamus mokėjimus. Byloje nėra duomenų, kad nagrinėjamu atveju būtų buvusi taikytina kuri nors Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatyta mokėjimo nurodymo atšaukimo išimtis ar kad šalys būtų susitarusios dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo.

Dėl šios priežasties darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai atsisakė atšaukti ginčijamus mokėjimus.

2) Dėl banko pareigos grąžinti lėšas pareiškėjui

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.

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.

Sprendžiant, ar bankui, įvykdžius ginčijamus mokėjimus, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui jo sumą, pažymėtina, kad tais atvejais, kai mokėjimo operaciją inicijuoja ir autorizuoja pats mokėtojas, Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti šios operacijos sumą, jeigu ji buvo įvykdyta tinkamai. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė mokėjimo nurodymuose nurodytam lėšų gavėjui. Duomenų, kad ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti netinkamai ar kad juos vykdant būtų kilusių nuo banko priklausančių techninių ar kitų sutrikimų, byloje nėra.

Kaip nustatyta pirmiau, ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjo ir banko sutartyje sutarta tvarka ir esant pareiškėjo sutikimui, todėl aplinkybė, kad pareiškėjas šiuos mokėjimus atliko klysdamas dėl tikrojo lėšų gavėjo, savaime nesudaro pagrindo bankui grąžinti tinkamai įvykdyto autorizuoto mokėjimo lėšas.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė tinkamai, nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą ir rekomenduoti bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą – 790 Eur.

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) teiginį³.

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 XX 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

³ 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.