



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti pareiškėjos ir *Revolut Payments UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*<sup>1</sup>) (toliau – bendrovė) ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. kovo 8 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę, teigdama, kad 2021 m. spalio–gruodžio mėn. iš bendrovės sąskaitos inicijavo 6 mokėjimo operacijas, bet lėšos nepasiekė galutinių naudos gavėjų. Pareiškėjos teigimu, bendrovė neįvykdė šių jos inicijuotų mokėjimo operacijų (toliau visos kartu – ginčijamos mokėjimo operacijos): 1) 2021 m. spalio 18 d. 750 PLN gavėjui *Wspólnota Mieszkaniowa*; 2) 2021 m. spalio 18 d. 50 PLN gavėjui *Fundusz Remontowy Wspólnota Mieszkaniowa*; 3) 2021 m. lapkričio 13 d. 750 PLN gavėjui *Wspólnota Mieszkaniowa*; 4) 2021 m. lapkričio 13 d. 50 PLN gavėjui *Fundusz Remontowy Wspólnota Mieszkaniowa*; 5) 2021 m. gruodžio 7 d. 750 PLN gavėjui *Wspólnota Mieszkaniowa*; 6) 2021 m. gruodžio 7 d. 50 PLN gavėjui *Fundusz Remontowy Wspólnota Mieszkaniowa*. Bendra ginčijamų mokėjimo operacijų vertė – 2 400 PLN.

Bendrovė, gavusi pareiškėjos kreipimąsi dėl neįvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų, atliko vidinį tyrimą. Jo metu buvo nustatyta, kad pareiškėjos nurodytos ginčijamos mokėjimo operacijos nebuvo inicijuotos, nes bendrovės sistemose neužfiksuota įrašų apie tokias iš pareiškėjos sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas. Bendrovė pateikė pareiškėjai atsakymą, kad atsisako tenkinti reikalavimą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, nes tokios operacijos nebuvo inicijuotos. Taip pat įspėjo, kad nutrauks su pareiškėja dalykinius santykius.

Nesutikdama su bendrovės pateiktu atsakymu pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad iš savo sąskaitos bendrovėje 2021 m. spalio–gruodžio mėn. inicijavo 6 mokėjimo operacijas, tačiau lėšos nepasiekė gavėjų. Pareiškėjos teigimu, kai ji kreipėsi į bendrovę, prašydama grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, įrašai apie šias jos inicijuotas mokėjimo operacijas dingo iš jos mokėjimo operacijų istorijos. Pareiškėja prašė rekomenduoti bendrovei grąžinti jos inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėja prašomų grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos bendrovėje nebuvo inicijavusi, o bendrovės atlikto vidinio tyrimo duomenys rodo, kad pareiškėjos pateikti išrašai apie inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas yra suklastoti. Bendrovė teigė, kad prie tokios išvados priėjo išanalizavusi pareiškėjos pateiktus ginčijamų mokėjimo operacijų išrašus ir sutikrinsi juose nurodytus duomenis su bendrovės sistemose užfiksuotais duomenimis. Bendrovė pabrėžė, kad vidaus sistemose atlikus ginčijamų mokėjimo operacijų paiešką pagal pareiškėjos pateiktuose šių mokėjimo operacijų išrašuose nurodytus unikaliuosius kodus jokių įrašų apie pareiškėjos nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo užfiksuota. Bendrovės teigimu, patikrinus pareiškėjos sąskaitos išrašą laikotarpiu, kuriuo ji teigė inicijavusi ginčijamas mokėjimo operacijas, buvo nustatyta, kad pareiškėjos sąskaitos likutis nurodytu laikotarpiu buvo tik 750

<sup>1</sup> Revolut Payments UAB buvo reorganizuota, ją prijungiant prie Revolut Bank UAB, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. Revolut Payments UAB teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo Revolut Bank UAB.

PLN. Toks lėšų likutis per mažas ginčijamoms mokėjimo operacijoms, kurių bendra suma 2 400 PLN, inicijuoti.

Bendrovė taip pat nurodė, kad pareiškėjos pateiktuose ginčijamų mokėjimo operacijų išrašuose šių mokėjimo operacijų unikalieji kodai neatitinka bendrovės taikomų standartų. Pareiškėjos pateiktų ginčijamų mokėjimo operacijų išrašų unikalieji kodai turi 10 arba 11 skaitmenų, o bendrovės standartiniai unikalieji mokėjimo operacijų kodai susideda iš 9 skaitmenų. Bendrovės teigimu, pareiškėjos pateikti ginčijamų mokėjimo operacijų išrašai neatitinka bendrovės sistemose užfiksuotų duomenų, o surinkti duomenys leidžia pagrįstai teigti, kad pareiškėja prašomų grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų nebuvo inicijavusi. Bendrovė pažymėjo, kad su pareiškėja nutraukė dalykinius santykius.

Atsižvelgdama į išdėstytą informaciją ir argumentus bendrovė prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą.

**K o n s t a t u o j a m a :**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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<sup>1</sup> 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas kilo dėl to, kad bendrovė atsisakė grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų, kurias pareiškėja teigė inicijavusi iš savo sąskaitos bendrovėje, tačiau bendrovė jų neįvykdė, lėšas. Bendrovė paaiškino, kad pareiškėja, priešingai negu ji teigė, ginčijamų mokėjimo operacijų apskritai nebuvo inicijavusi, todėl bendrovė neprivalo jai grąžinti šių mokėjimo operacijų lėšų.

Esminis klausimas nagrinėjamo ginčo byloje – šalių pateiktų įrodymų, iš kurių būtų galima spręsti apie ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo fakto egzistavimą, vertinimas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjos pateikti ginčijamų mokėjimo operacijų išrašai yra suklastoti, t. y. juose pateikti duomenys neatitinka bendrovės sistemose užfiksuotų duomenų ir apskritai bendrovės mokėjimo operacijų unikalinių kodų standarto.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 176 straipsnį, įrodinėjimo tikslas – teismo įsitikinimas, pagrįstas byloje esančių įrodymų tyrimu ir įvertinimu, kad tam tikros aplinkybės, susijusios su ginčo dalyku, egzistuoja arba neegzistuoja. Pagal šio kodekso 185 straipsnį, teismas įvertina byloje esančius įrodymus pagal vidinį savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu, išnagrinėjimu, vadovaudamasis įstatymais. Kasacinis teismas yra suformulavęs ir išplėtojęs nuoseklią praktiką įrodymų tyrimo ir vertinimo klausimais. Pagal kasacinio teismo išaiškinimus, įrodymų vertinimas pagal Civilinio proceso kodekso 185 straipsnį reiškia, jog bet kokios informacijos įrodomąją vertę nustato teismas pagal vidinį savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu, išnagrinėjimu, vadovaudamasis įstatymais. Pagal Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką, faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu byloje esančių įrodymų, kuriuos visapusiškai įvertino teismas, pagrindu susiformuoja teismo įsitikinimas, kad faktas buvo; reikia įvertinti kiekvieną įrodymą ir įrodymų visetą; išvados dėl įrodinėjimo dalyko įrodytinumo turi būti logiškai pagrįstos byloje surinktais duomenimis; teismas gali konstatuoti tam tikros aplinkybės buvimą ar nebuvimą, kai tokie išvada padaryti pakanka byloje esančių įrodymų; įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą; įrodinėjimo ir įrodymų vertinimo taisyklės pagal įstatymą nereikalauja, kad visi prieštaravimai būtų pašalinti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-42-684/2019).

Nagrinėjamu atveju pareiškėja bendrovei ir Lietuvos bankui kaip įrodymą, kad iš savo sąskaitos inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, pateikė šių mokėjimo operacijų išrašus. Bendrovės vertinimu, šiais išrašais negalima remtis kaip ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo fakto įrodymais, nes jie yra suklastoti. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė savo vidaus

sistemose pagal ginčijamų mokėjimo operacijų išrašuose nurodytus duomenis atliktų paieškų rezultatus. Iš jų matyti, kad bendrovės vidaus sistemos ginčijamų mokėjimo operacijų išrašuose nurodytų įrašų neužfiksavo. Be to, bendrovės vykdomų mokėjimo operacijų unikalūs kodas susideda iš 9 skaitmenų, o pareiškėjos pateiktų ginčijamų mokėjimo operacijų išrašų unikaliosius kodus sudaro 10 arba 11 skaitmenų. Bendrovė kaip įrodymą, kad pareiškėja nurodomu laikotarpiu iš savo sąskaitos bendrovėje negalėjo inicijuoti ginčijamų mokėjimo operacijų, pateikė ir pareiškėjos sąskaitos išrašą. Jis patvirtina, kad pareiškėjos nurodytu ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo laikotarpiu 2021 m. spalio 1 d. – 2021 gruodžio 31 d. pinigų suma jos sąskaitoje buvo mažesnė, negu ginčijamų mokėjimo operacijų suma. Kaip minėta, pareiškėja teigė, kad 2021 m. spalio–gruodžio mėn. jos inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų bendra vertė buvo 2 400 PLN, nors bendrovės pateiktas pareiškėjos sąskaitos išrašas liudija, kad nurodytu laikotarpiu sąskaitoje esanti lėšų suma buvo mažesnė (750 PLN) už pareiškėjos pateiktuose ginčijamų mokėjimo operacijų išrašuose nurodytą bendrą šių mokėjimo operacijų sumą.

Pagal Civilinio proceso kodekso 178 straipsnyje suformuluotą bendrąją įrodinėjimo pareigos civiliniame procese taisyklę, kiekviena šalis turi įrodyti aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo teikiamų reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu. Pagal šio kodekso 176 straipsnio 1 dalį, faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia teismui susiformuoti įsitikinimą to fakto buvimu. Nagrinėjamu atveju bendrovės pateikti duomenys leidžia pagrįstai abejoti pareiškėjos pateiktų ginčijamų mokėjimo operacijų išrašų teisingumu, nes, kaip minėta, juose nurodytų unikalųjų kodų standartas neatitinka bendrovės taikomo mokėjimo operacijų unikalųjų kodų standarto. Bendrovės vidaus sistemų duomenimis, taip pat neužfiksuota jokių įrašų apie pareiškėjos pateiktuose ginčijamų mokėjimo operacijų išrašuose nurodytas mokėjimo operacijas. Pagaliau ir bendrovės pateiktas pareiškėjos sąskaitos išrašas pagrindžia, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo metu pareiškėjos sąskaitoje nebuvo joms inicijuoti pakankamo lėšų likučio. Visos šios aplinkybės leidžia pagrįstai abejoti pareiškėjos pateiktų įrodymų apie jos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas patikimumu ir tikrumu, todėl galima vertinti, kad ginčo byloje turimi duomenys neleidžia daryti neabejotinos išvados, kad pareiškėjos nurodytos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos iš jos sąskaitos.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje pateikti duomenys leidžia pagrįstai abejoti ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo fakto buvimu, vertintina, jog pareiškėja neįrodė inicijavusi šias mokėjimo operacijas. Dėl to nėra pagrindo vertinti, ar bendrovė tinkamai įgyvendino pareigą įvykdyti šias mokėjimo operacijas, o pareiškėjos reikalavimas, kad bendrovė grąžintų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, t. y. 2 400 PLN, atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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.