



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-06-14 Nr. 429-360  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2020 m. birželio 29 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2022 m. liepos 4 d. 17 val. 35 min. ir 18 val. 3 min. pareiškėjas iš Sąskaitos į jam nežinomo fizinio asmens (toliau – Gavėjas) banko sąskaitą atliko du mokėjimus, kurių bendra suma 3 266 GBP<sup>1</sup>, (toliau – Ginčijami mokėjimai), o 18 val. 34 min. pranešė bankui, kad nukentėjo nuo telefoninių sukčių, kurie apsimetė Jos Didenybės pajamų ir muitų (angl. *Her Majesty's Revenue and Customs*) įstaigos atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti šiuos mokėjimus.

Pareiškėjas prašė banko gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumą ir atlyginti kitus pareiškėjo patirtus nuostolius, tačiau bankas atsisakė tenkinti šį pareiškėjo prašymą.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų jam Ginčijamų mokėjimų sumą, sumokėtų kompensuojamąsias palūkanas ir 500 GBP dydžio kompensaciją bei atlygintų teises išlaidas, kurias pareiškėjas gali patirti. Pareiškėjo teigimu, bankas, nors ir ėmėsi tam tikrų priemonių, kad išpėtų pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, šios priemonės buvo neefektyvios, todėl bankas turi prisiimti atsakomybę už pareiškėjo patirtų nuostolių atlyginimą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais ir prašė juos atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atšaukti įvykdytus Ginčijamus mokėjimus, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

**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, 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 pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą (iš viso 3 266 GBP), sumokėti jam kompensuojamąsias palūkanas ir 500 GBP kompensaciją bei atlyginti teises išlaidas pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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

<sup>1</sup> Atitinkamai 1 845 GBP ir 1 421 GBP.

įstatymas.

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 šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, visų pirma būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą.*

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas. Šiais mokėjimo nurodymais pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš jo Sąskaitos Ginčijamų mokėjimų sumas ir pervesti jas į pareiškėjo nurodyto fizinio asmens (Gavėjo) banko sąskaitą banke.

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.

Pareiškėjo pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėjas atliko Ginčijamus mokėjimus sukčiams, bankui tapo žinoma tik po šių mokėjimų įvykdymo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo juos įvykdyti.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, sudarydamas pareiškėjui galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nėra tikras dėl Gavėjo patikimumo. Remiantis banko pateiktais duomenimis, tokie įspėjimai 2022 m. liepos 4 d. pareiškėjui buvo pateikti net 3 kartus, o pirmasis Ginčijamas mokėjimas netgi buvo atmestas, bankui įspėjant pareiškėją apie banko automatinį vidaus sistemų identifikuojamą didesnę galimą sukčiavimo riziką ir nurodant pareiškėjui, kad, jam pageidaujant atlikti šį mokėjimą, bankas jį įvykdys, tačiau tokiu atveju pareiškėjas rizikuotų prarasti šio mokėjimo lėšas.

Banko teikti pareiškėjui įspėjimai nebuvo tik informacinio pobūdžio – kaskart juos gavęs, pareiškėjas turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti atšaukti arba tęsti pradėtus veiksmus. Kaip matyti iš bylos duomenų, visų įspėjimų atveju pareiškėjas pasirinko tęsti Ginčijamus mokėjimus. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas, gavęs pirmiau nurodytus įspėjimus, būtų kreipęsis į banką ir siekęs išsiaiškinti šių įspėjimų ir (ar) pirmojo Ginčijamo mokėjimo atmetimo priežastis. Priešingai, pats pareiškėjas pripažino, kad telefoniniai sukčiai nurodė jam ignoruoti šiuos įspėjimus ir pareiškėjas jų paklausė. Į tai, kad pareiškėjas siekė sumokėti Jos Didenybės pajamų ir muitų įstaigai, tačiau telefoniniai sukčiai nurodė jam atlikti Ginčijamus mokėjimus į fizinio asmens banko sąskaitą, pareiškėjas taip pat nereagavo.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau paties pareiškėjo elgesys, t. y. jo sprendimai ir veiksmai, kuriuos jis pasirinko atlikti bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjo inicijuotus Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė Ginčijamus mokėjimus, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui jų sumas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimų įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse<sup>2</sup> ir 50

<sup>2</sup> Nagrinėju atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

straipsnio 1 ir 5 dalyse<sup>3</sup> nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad Ginčijami mokėjimai būtų buvę įvykdyti netinkamai, pareiškėjas bankui nereiškė. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjo ir tuo pačiu Gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė Ginčijamus mokėjimus, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu Ginčijamus mokėjimus.

Dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo pareiškėjas kreipėsi į banką praėjus beveik valandai nuo pirmojo ir beveik 30 min. nuo antrojo Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje ir 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą<sup>4</sup>, per kurį turėjo teisę atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kilo (galėtų kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti jam Ginčijamų mokėjimų sumą pagrįstu ir jį tenkinti nėra.

Konstatavus, kad pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti jam Ginčijamų mokėjimų sumą laikytinas nepagrįstu, darytina išvada, kad kiti pareiškėjo keliami reikalavimai bankui (sumokėti jam kompensuojamąsias palūkanas, piniginę kompensaciją ir atlyginti teises išlaidas), kuriuos pareiškėjas tiesiogiai siejo su Ginčijamų mokėjimų sumų negrąžinimu, taip pat laikytini nepagrįstais.

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 X. X. reikalavimus.

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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

<sup>3</sup> Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

<sup>4</sup> Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalimi ir 44 straipsnio 1 dalimi, mokėtojas gali atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją iki to momento, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna šį mokėjimo nurodymą.