



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-12 Nr. 429-8
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. liepos 23 d. iš sąskaitos banke, pasinaudodama banko išduota mokėjimo kortele, pareiškėja inicijavo 2 675 Eur mokėjimo operaciją (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) gavėjai „Flutterwave“ (toliau – lėšų gavėja), turėdama tikslą per *Booking.com* platformą sumokėti už apgyvendinimo paslaugą viešbutyje. Tačiau vėliau paaiškėjo, kad į *Booking.com* platformą įsilaužė tretieji asmenys ir *Booking.com* vardu pareiškėjai išsiuntė pranešimą su nurodymu pinigines lėšas už apgyvendinimo paslaugas pervesti į trečiųjų asmenų nurodytą lėšų gavėjos sąskaitą.

Bankas pareiškėjos inicijuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervedė lėšų gavėjai.

Pareiškėja 2023 m. liepos 24 d. kreipėsi į banką, informavo, kad tapo sukčiavimo auka, ir prašė nevykdyti ginčijamos mokėjimo operacijos bei sugrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimą grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėja teigė, kad per *Booking.com* platformą buvo rezervavusi apgyvendinimo viešbutyje paslaugas. Su ja per *Booking.com* platformą tiesiogiai susisiekė, kaip pareiškėja tuo metu manė, viešbučio darbuotojas ir paprašė avansu sumokėti už paslaugas tam, kad būtų patvirtinta viešbučio rezervacija. Pareiškėja įvykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus ir į nurodytą lėšų gavėjos sąskaitą pervedė ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, tačiau rezervacijos patvirtinimo negavo. Tuomet pareiškėja susisiekė su *Booking.com*, šis ją informavo, kad į jų platformą įsilaužė sukčiai ir keletui klientų *Booking.com* vardu išsiuntė prašymus apmokėti sąskaitas už apgyvendinimo viešbutyje paslaugas.

Pareiškėja teigė, kad tuo metu, kai kreipėsi į banką ir pranešė apie sukčiavimo atvejį, ginčijama mokėjimo operacija dar nebuvo įvykdyta, todėl bankas turėjo jos nevykdyti. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Banko teigimu, pareiškėjos inicijuota ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta banko ir pareiškėjos sutartu būdu, pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko nuomone, už tai, kad tretieji asmenys įsilaužė į *Booking.com* platformą, yra atsakingas pats *Booking.com*, todėl pareiškėja turėtų būti iš jo prašyti atlyginti nuostolius, patirtus dėl ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo.

Papildomai bankas paaiškino, kad, pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija, inicijuota mokėjimo kortele, neatitinka sąlygų ją ginčyti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa*) taisyklių nustatyta tvarka. Atsižvelgdamas į faktines aplinkybes, bankas nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija mokėjimo kortele buvo sėkmingai įvykdyta ir lėšos pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjos reikalavimą

atmesti.

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 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

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 įstatymas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad lėšos būtų pervestos lėšų gavėjai. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamą autorizavimą, ir ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išarėti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai neatšaukė ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymo ir tuo pagrindu pareiškėjai nesugrąžino ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų.

Pareiškėja savo kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo teigė, kad, jai kreipusis į banką ir pranešus apie sukčiavimo atvejį, ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos jos banko sąskaitoje buvo dar tik rezervuotos, todėl bankas galėjo atšaukti ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą.

Vertinant banko pareigą atšaukti ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 14 punkte reglamentuojama, kad „kortelių pervedimai išsiunčiami akimirksniu ir turėtų atvykti per 30 minučių. Tai reiškia, kad nėra galimybės atšaukti tokio tipo mokėjimo jį išsiuntus, todėl įsitikinkite, kad įvedami duomenys yra Teisingi.“

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų

teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėja į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti minėtą mokėjimo operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs¹.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos prašymas atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas kitą dieną po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjos vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo.

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. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

Įvertinus ginčo byloje pateiktus duomenis apie ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, darytina išvada, kad bankas pareiškėjos jam pateiktą vykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė laiku ir tinkamai, t. y. ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą pervadė pareiškėjos nurodytai lėšų gavėjai.

Taip pat, nors pareiškėja savo kreipimesi tiesiogiai nekvestionavo banko sprendimo neinicijuoti *Visa* lėšų gražinimo procedūros tuo pagrindu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gavėja nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse (toliau – *Visa* taisyklės). Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas savo papildomuose paaiškinimuose teigė, kad negalėjo dėl pareiškėjos autorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos kreiptis į *Visa*, nes *Visa* taisyklėse nėra numatytų pagrindų, kuriais pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos atveju būtų galima taikyti lėšų gražinimo procedūrą.

Įvertinus *Visa* taisyklių sąlygose numatytas sąlygas, kurioms esant yra galimybė mokėjimo operacijoms taikyti lėšų gražinimo procedūrą, Lietuvos banko vertinimu, galima daryti išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija, inicijuota mokėjimo kortele, netenkina *Visa* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *Visa* lėšų gražinimo procedūrą.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai neatšaukė ginčijamos mokėjimo operacijos ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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 argumentą².

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:

¹ Sutikimas ginčijamai mokėjimo operacijai duotas 2023 m. liepos 23 d., o pareiškėja į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi 2023 m. liepos 24 d. (per banko mobiliąją programėlę)

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.

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 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