



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-04-17 Nr. 429-69
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. balandžio 28 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. ****Duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. gruodžio 20 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ (toliau – *Apple Pay* sistema) ir per šią sistemą 2023 m. gruodžio 30 d. Kortele bendrovei „Mobile Suica Apple“ (toliau – Gavėja) buvo atlikti šimtas devyniasdešimt penki mokėjimai, kurių bendra vertė 2 638,47 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. gruodžio 30 d. pareiškėja pateikė bankui lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą dėl vieno iš Ginčijamų mokėjimų. 2024 m. sausio 3 d. pareiškėja pateikė bankui lėšų gražinimo prašymus dėl likusių Ginčijamų mokėjimų ir papildomai pranešė bankui, kad visus Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji.

Bankui informavus pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu lėšų gražinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūra yra negalima, pareiškėja pareikalavo banko gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas banko lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas gražintų jai Ginčijamų mokėjimų, kurių pareiškėja teigė pati neatlikusi ir neautorizavusi, sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų. Bankas taip pat nurodė manantis, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti pačios pareiškėjos didelis neatsargumas.

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 (toliau – Taisyklės) 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (2 632,67 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas papildomai vertino galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūrą, tačiau nustatė, kad Ginčijamų mokėjimų atveju ji negalima. Kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėja nekėlė bankui jokių su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, todėl su šios procedūros netaikymu susijusios aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsakyti 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta Kortelė.

Pareiškėja neigė naudojusi *Apple Pay* sistemą ir (ar) per ją atlikusi Ginčijamus mokėjimus, taip pat tikino niekam nedavusi Kortelės bei niekam neperdavusi ir (arba) kitaip neatskleidusi Kortelės ir (ar) kitų duomenų.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Kortele ir (ar) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjos mokėjimo sąskaitos ir (ar) pareiškėjos naudojamos mobiliosios programėlės „*Revolut*“ būtų jungtasi iš kitų, negu pareiškėja šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinas, jei Kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėja, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti ir tai, kad vien Kortelės ir (ar) jos duomenų turėjimas ir (ar) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos. Tam, kad būtų galima pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti Ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos banko atskirai SMS žinute siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Nors pareiškėja neigė gavusi iš banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu išsiuntė pareiškėjos bankui nurodytu jos telefono numeriu 2023 m. gruodžio 20 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos. Banko pareiškėjai siųstoje SMS žinutėje buvo nurodyta: „*Norėdami pridėti kortelės informaciją Apple Pay platformoje, naudokite šį kodą: xxxxxx. Niekam jo neatskleiskite. Niekas iš Revolut niekada Jūsų neprašys to padaryti.*“ Bankas taip pat pateikė įrodymus, kad iš karto po to, kai Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos buvo patvirtintas banko pareiškėjai siųstu vienkartinio saugos kodu, pareiškėjos telefono, iš kurio ji įprastai jungiasi prie mobiliosios programėlės „*Revolut*“, ekrane jai buvo parodytas šis pranešimas: „*Jūsų kortelė, kurios numeris baigiasi Duomenys neskelbtini, buvo pridėta prie Apple Pay. Tai nebuvote Jūs? Užblokuokite savo kortelę ir susisiekite su mumis.*“

Duomenų, kad pareiškėja būtų pakeitusi savo telefono numerį, praradusi savo telefoną ir (arba) perdavusi savo telefoną tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja. Taigi, objektyvaus pagrindo manyti, kad banko SMS žinutę ir pranešimą gavo ne pati pareiškėja, Lietuvos bankas neturi.

Remiantis bylos duomenimis, Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta ne iš to paties telefono, kurį pareiškėja įprastai naudojo sutartinių santykių su banku metu. Pareiškėja teigė neturinti įrenginių, iš kurių būtų galima naudotis *Apple Pay* sistema. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam priklausė ir (arba) kieno žinioje buvo įrenginys, iš kurio Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, ir (arba) kam priklausė *Apple Pay* sistemoje sukurta atitinkama paskyra, per kurią buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki Kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimo pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės ir (ar) kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš pareiškėjos Kortelės duomenis ir (ar) banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėja nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir (ar) dalyvavimo galėjo pridėti (pridėjo) Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir vėliau per šią

sistemą galėjo atlikti (atliko) Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja taip pat nepateikė.

Atkreiptinas dėmesys, kad Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta 2023 m. gruodžio 20 d., o Ginčijami mokėjimai per šią sistemą buvo atlikti po 10 dienų, t. y. 2023 m. gruodžio 30 d. Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėja neatskleidė, kas vyko 2023 m. gruodžio 20 d., kai bankas atsiuntė jai vienkartinį saugos kodą.

Duomenų, kad laikotarpiu nuo 2023 m. gruodžio 20 d., kai Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, iki 2023 m. gruodžio 30 d., kai per *Apple Pay* sistemą buvo atlikti Ginčijami mokėjimai, pareiškėja būtų kreipusis į banką ir pranešusi jam, kad Kortelę prie *Apple Pay* sistemos pridėjo ne ji pati ir (arba) pareiškėja prarado Kortelę ir (ar) Kortelės duomenis, byloje taip pat neturima.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo, t. y. 2023 m. gruodžio 23 d. ir 26 d., tai pačiai Gavėjai ir tokiu pačiu būdu, t. y. Kortele per *Apple Pay* sistemą, buvo atlikti septyni mokėjimai, kurių pareiškėja nei pirmiau kreipdamasi į banką, nei vėliau kreipdamasi į Lietuvos banką neginčijo.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjos Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, įskaitant banko siųstą vienkartinį saugos kodą, ir be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės pasinaudoti šiais duomenimis, tačiau pareiškėja Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos aplinkybių niekaip nekommentuoja ir jokių kitų paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, neteikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pridėjo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atliko Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 45 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (ar) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (ar) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko jai siųstu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ir įvykdyti šalių iš anksto sutarta tvarka, panaudojus pareiškėjos Kortelės duomenis bei banko SMS žinute pareiškėjai siųstą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos, o Kortelės duomenys ir vienkartinis saugos kodas, remiantis bylos duomenimis, turėjo būti žinomi tik pačiai pareiškėjai, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti šių mokėjimų sumas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹.

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.

¹ 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.

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