



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X.X. IR UAB „FINANSINĖS PASLAUGOS „CONTIS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-09-04 Nr. 429-185  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir elektroninių pinigų įstaigos UAB „Finansinės paslaugos „Contis“ (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

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

2023 m. liepos 21 d., pasinaudojant pareiškėjui bendrovės išduota mokėjimo kortele „Visa“, buvo inicijuota 1 497 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai „Meta“ (toliau – gavėja) už reklamos paslaugas. Tačiau vėliau paaiškėjo, kad 2023 m. liepos 21 d. neteisėtai buvo įsilaužta į pareiškėjo Facebook paskyrą, pasisavinti tik pareiškėjui priklausantys duomenys ir pareiškėjo vardu užsakytos reklamos paslaugos.

2024 m. kovo 20 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę prašydamas kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo tuo pagrindu, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta neteisėtai, tačiau bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą kreiptis į „Visa“, nes gavėja jau yra gražinusi pareiškėjo prašomą gražinti sumą.

Bendrovei nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo kreiptis į „Visa“ dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą ir įvertinti, ar bendrovė pagrįstai nesikreipė į „Visa“ dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo.

Kreipimesi pareiškėjas pakartojo mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes ir teigė, kad bendrovė nepagrįstai nesikreipia į „Visa“ dėl mokėjimo operacijos lėšų sugražinimo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovė paaiškino, kad neturi pagrindo kreiptis į „Visa“ dėl mokėjimo operacijos lėšų sugražinimo, nes atlikto tyrimo metu nustatė, kad gavėja pareiškėjui mokėjimo operacijos lėšas jau yra gražinusi ir apie tai pareiškėją informavusi dar 2023 m. liepos 25 d. elektroniniu laišku. Bendrovės teigimu, pareiškėjas, net ir bendrovei paprašius, nepateikė jokių įrodymų, kad šių lėšų iš gavėjos negavo. Bendrovės teigimu, nagrinėjamu atveju taikytini „Visa“ taisyklių 11.10.7.5 ir 11.10.7.6 papunkčiai, kuriuose nurodoma, kad, norint pateikti prašymą dėl lėšų gražinimo, „Visai“ reikia pateikti neteisėto mokėjimo įrodymus. Šiuo atveju pati gavėja pareiškėjui siuntė elektroninį laišką, kuriuo pareiškėją informavo, kad buvo įsilaužta į pareiškėjo paskyrą ir jo vardu užsakytos reklamos paslaugos, taip pat informavo, kad pareiškėjui gražino už reklamą sumokėtas lėšas. Vadinasi, bendrovės turimais duomenimis, pareiškėjas mokėjimo operacijų lėšas jau yra atgavęs.

Bendrovės teigimu, pareiškėjui neįgyvendinus „Visa“ taisyklėse nustatytos sąlygos, bendrovė „Visa“ taisyklių pagrindu neturi teisės kreiptis dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo, nes, jos turimais duomenimis, mokėjimo operacijos lėšos pareiškėjui buvo gražintos.

**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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą – 1 497 Eur.

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.

*Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bendrovė pagrįstai atsisakė inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą.*

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigrąžinti „Visa“ mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų sumas nustato „Visa“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „Visa“ nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovas (*angl. Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*) (toliau – „Visa“ taisyklės)<sup>1</sup>, kuriame nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią mokėjimo paslaugų teikėjas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

„Visa“ taisyklėse nustatyta galimybė negrąžinto mokėjimo atveju inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą, t. y. „Visa“ taisyklėse įtvirtinto mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašo 11.10.7.5 ir 11.10.7.6 papunkčiuose numatytais pagrindais<sup>2</sup>. Įvertinus minėtas „Visa“ taisyklių sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tada, jeigu, lėšų gavėjui atlikus lėšų gražinimą, lėšos nepasiekia gavėjo ir gavėjas gali pateikti įrodymus, kad gražintų lėšų jis negavo.

Vertinant, ar mokėjimo operacija tenkino pirmiau minėtas „Visa“ sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, 2023 m. liepos 25 d. gavėja pareiškėjui siųstame laiške informavo, kad mokėjimo operacijos lėšos pareiškėjui buvo gražintos. Atkreiptinas dėmesys, kad nors pareiškėjas ir teigia, kad gavėja jam lėšų negrąžino, tačiau į bendrovę dėl mokėjimo operacijos lėšų sugrąžinimo pareiškėjas kreipėsi tik 2024 m. kovo 20 d., nors gavėja pareiškėjui laišką apie tai, kad gražino mokėjimo operacijos lėšas, siuntė dar 2023 m. liepos 25 d. Bendrovė pareiškėjui paaiškino, kad, norint kreiptis į „Visa“ tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo jam gražintų lėšų, reikia, kad pareiškėjas bendrovei pateiktų įrodymus, kad jis šių lėšų negavo, nes, bendrovės turimais duomenimis, lėšų gavėja pareiškėjo prašomas gražinti mokėjimo operacijos lėšas jau yra gražinusi. Ginčo byloje nėra duomenų, kad jis bendrovei būtų pateikęs jos prašomą informaciją. Šios informacijos pareiškėjas nepateikė ir Lietuvos bankui.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacija netenkina „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos pareiškėjui. Be to, pareiškėjui pateiktus įrodymus, kad pareiškėjas iš gavėjos negavo sugrąžintų lėšų, bendrovė kreipusi į „Visa“ dėl mokėjimo operacijos lėšų sugrąžinimo. Šiuo atveju bendrovė neturi pagrindo kreiptis į „Visa“, nes iš gavėjos gauta informacija leidžia teigti, kad lėšos pareiškėjui buvo gražintos, o pareiškėjas nepateikia jokių duomenų, kad įrodytų, jog šių lėšų jis negavo.

Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į pirmiau minėtas „Visa“ sąlygas, darytina išvada, kad bendrovė neturėjo teisės perduoti „Visa“ taisyklių neatitinkančio pareiškėjo prašymo „Visai“ ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bendrovė pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino „Visa“ nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, jog bendrovės atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti

<sup>1</sup> <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf> .

<sup>2</sup> kurių taikymo sąlygos apibrėžtos taisyklių 303–304 puslapiuose.

„Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad gavėja nesugrąžino pareiškėjui mokėjimo operacijos lėšų, buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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. 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. 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