



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-10-22 Nr. 429-213
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2020 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. liepos 7 d. Kortele finansų įstaigai *Remitly Europe Limited* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 1 555 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2024 m. liepos 7 d., praėjus beveik valandai nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių.

Pareiškėjas prašė banko atšaukti Ginčijamą mokėjimą ir pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, tačiau buvo informuotas, kad Ginčijamo mokėjimo atšaukimas ir jo sumos grąžinimas pagal *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių¹ (toliau – *Visa* organizacijos taisyklės) nuostatas yra negalimi.

Pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė buvęs suklaidintas ir apgautas sukčių, todėl Ginčijamo mokėjimo suma turi būti jam grąžinta. Pareiškėjas paaiškino, kad per platformą *booking.com* užsakė apgyvendinimo paslaugas, 2024 m. liepos 7 d. gavo apgyvendinimo paslaugų teikėju apsimitusių asmenų pranešimą, kad tam, kad užsakytos apgyvendinimo paslaugos nebūtų atšauktos, būtina mokėjimo kortele atlikti paslaugų kainą atitinkantį mokėjimą, t. y. Ginčijamą mokėjimą, kurio suma vėliau bus pareiškėjui grąžinta. Pareiškėjui atlikus prašomus veiksmus, apgyvendinimo paslaugų teikėju apsimitę asmenys po kurio laiko pranešė pareiškėjui, kad įvyko klaida ir jiems nepavyksta grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos, todėl būtina pakartoti pirmiau nurodytus veiksmus. Pareiškėjas susisiekė su tikroju apgyvendinimo paslaugų teikėju telefonu ir suprato buvęs apgautas sukčių.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, negalėjo būti atšauktas ir dėl to pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumą bankas neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisyklės procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjo nurodytu pagrindu.

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.

¹ Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos (1 555 Eur) negražinimo pareiškėjui 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo², todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo pareigą pareiškėjo prašymu atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymą; 2) pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūrą; 3) turi pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjo prašymu atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjas kreipėsi į banką po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo faktiškai atliktas ir bankas buvo ne tik gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir pradėjęs jį vykdyti, t. y. pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytiems terminams, per kuriuos pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti šį nurodymą.

Duomenų, kad ginčo šalys buvo susitarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad Gavėja būtų sutikusi atšaukti, atšaukė Ginčijamą mokėjimą ir (arba) gražino jo sumą, byloje neturima.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus pagrindo teigti, jog, pareiškėjui kreipusis į banką dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, bankas, vadovaudamasis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio dalimis, nepagrįstai neatšaukė šio mokėjimo vykdymo, nėra.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant Visa organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų gražinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, Visa organizacijos taisyklėse³ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų gražinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, Visa organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą

² Pareiškėjas neneigė pats perdavęs Kortelės duomenis tretiesiems asmenims, matęs ir supratęs, kad Kortele atliekamas būtent Ginčijamas mokėjimas, ir per programėlę „Revolut“ patvirtinęs šį mokėjimą. Aplinkybė, kad pareiškėjas, pasikliaudamas trečiųjų asmenų jam pateikta informacija, manė, jog Ginčijamas mokėjimas yra atliekamas tam, kad būtų patvirtinta, jog Kortelė yra galiojanti ir (arba) veikianti, ir šio mokėjimo suma po to jam bus gražinta, nekeičia to fakto, kad pareiškėjas aktyviais veiksmais išreiškė savo valią ir sutikimą atlikti tokį mokėjimą, t. y. autorizavo Ginčijamą mokėjimą.

³ Pvz., Visa organizacijos taisyklių 683 psl., kuriame nustatyta, kad: „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules“, 684–685 psl., kuriuose nustatyta, kad: „After receiving a Presentment, an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met“, ir kt.

nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą gražinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas argumentavo tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*)⁴, matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neneigia davęs sutikimą Ginčijamam mokėjimui atlikti ir autorizavęs šį mokėjimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas nuosekliai, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina apgyvendinimo paslaugų teikėju apsimesusį trečiąjį asmenį, tačiau Ginčijamas mokėjimas, remiantis bylos duomenimis, buvo atliktas ne tiesiogiai šiam asmeniui, o Gavėjai (finansų įstaigai). Duomenų, kurie leistų teigti, kad Gavėja pareiškėjo atžvilgiu atliko neteisėtus veiksmus, pareiškėjas nepateikė, nors būtent Gavėja *Visa* organizacijos taisyklių kontekste laikytina ta prekybininke, kuriai šiose taisyklėse nustatytais atvejais, pagrindais ir tvarka pareiškėjas ir atitinkamai bankas, kaip Kortelės leidėjas, galėtų pareiškėjo vardu reikšti kokias nors pretenzijas dėl Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

3. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasikloviė trečiųjų asmenų prašymais, pažadais bei kita informacija ir, atlikęs Ginčijamą mokėjimą Gavėjai, suprato ir (arba) sužinojo tapęs sukčiavimo auka, savaime nereiškia, kad bankas privalo gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁵, kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga gražinti pareiškėjui autorizuoto Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas neįvykdė šio mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai.

Pretenzijų dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas nebuvo įvykdytas ir (arba) buvo įvykdytas netinkamai, pareiškėjas bankui nereiškė. Remiantis bylos duomenimis, bankas, kaip mokėtojo, t. y. pareiškėjo, mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdė Ginčijamą mokėjimą, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Kiti byloje turimi duomenys taip pat leidžia daryti išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tinkamai, nes kitaip šio mokėjimo suma nebūtų pasiekusi Gavėjos.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti

⁴ *Visa* organizacijos taisyklių 699–720 psl.

⁵ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad autorizuodamas Ginčijamą mokėjimą pareiškėjas matė jo sumą ir Gavėjos duomenis.

šalių argumentai ir (arba) 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁶.

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 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

⁶ 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.