



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL S. S. IR AB DNB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. rugsėjo 28 d. Nr. 242-408  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir AB DNB banko (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

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

2015 m. rugpjūčio 20 d. pareiškėja iš banko sąskaitos, susietos su kredito kortele „MasterCard“ Nr. *duomenys neskelbtini*, atliko 1 400 Eur mokėjimo pavedimą ir šiomis lėšomis turėjo būti papildyta prekybinė sąskaita Nr. *duomenys neskelbtini*, kuri, remiantis pareiškėjos bankui pateikta informacija, buvo bendra jos ir T. B.-P. sąskaita. 2015 m. spalio 13 d. *uBroker.com* interneto puslapis, kuriame, pareiškėjos teigimu, ji jungdavosi prie T. B.-P. prekybinės sąskaitos Nr. *duomenys neskelbtini*, neveikė. Kaip nurodė pareiškėja, *uBroker.com* priklauso bendrovėms *Investing Solutions Ltd* ir *Baxton Services Ltd*, registruotoms Belize. Kadangi pinigai buvo pervesti naudojantis kredito kortele „MasterCard“, o paslauga pareiškėjai nebuvo suteikta (t. y. nebuvo sudaryta galimybė prekiauti valiutų rinkoje „Forex“), pareiškėja 2015 m. spalio 26 d. kreipėsi į banką, prašydama grąžinti 2015 m. rugpjūčio. 20 d. pervestus 1 400 Eur.

2016 m. gegužės 19 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kad neturi galimybės atšaukti pareiškėjos pateiktos vykdyti 1 400 Eur mokėjimo pavedimo operacijos, nes „atlikus apmokėjimą, panaudojant mokėjimo kortelę, piniginės lėšos nurodytos mokėjimo pavedime buvo rezervuotos sąskaitoje ir nurašytos gavus atsiskaitymo vietą aptarnaujančio banko nurodymą.“ Bankas paaiškino, kad, atsižvelgiant į tai, kad lėšų pervedimas buvo atliktas pareiškėjos iniciatyva, o paslauga suteikta (lėšos įskaitytos į prekybinę sąskaitą), bankas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas nepagrįstai atsisako jai grąžinti iš jos banko sąskaitos, susietos su kredito kortele „MasterCard“, nuskaitytus 1 400 Eur, nors paslauga nebuvo suteikta. Bankas už kredito kortelės „MasterCard“ draudimą kiekvieną mėnesį nuskaito po 0,55 Eur, be to, pareiškėja į banką kreipėsi iškart po to, kai jai nebuvo grąžinti pinigai.

Bankas Lietuvos bankui 2016 m. birželio 16 d. pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėja savo iniciatyva, naudodamasi mokėjimo kortele „MasterCard“, 2015 m. rugpjūčio 20 d. inicijavo atsiskaitymą internetu, o bankas, gavęs pareiškėjos nurodymą, minėtą atsiskaitymą tinkamai įvykdė. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjos mokėjimo kortelei „MasterCard“ banko teikiama paslauga „Saugi kortelė“ nebuvo taikoma, todėl pareiškėjos keliamas reikalavimas bankui kompensuoti prarastas lėšas ir pripažinti mokėjimo pavedimo operaciją neteisėta yra nepagrįstas.

2016 m. rugpjūčio 23 d. Lietuvos bankas papildomai kreipėsi į banką, prašydamas pateikti informaciją dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių ir „MasterCard“ siūlomos paslaugos „chargeback“ (toliau – pinigų grąžinimo) taikymo pareiškėjai S. S. išduotai „kredito mokėjimo kortelei MasterCard“ Nr. 5299 3701 5602 5013. Buvo prašoma detaliai paaiškinti, ar bankas, išduodamas mokėjimo kortele „MasterCard“, vadovaujasi „MasterCard“ taisyklėmis ir užtikrina klientams pinigų grąžinimo („chargeback“) paslaugą, jeigu ne – pateikti paaiškinimą, kokiais pagrindais „MasterCard“ taisyklės nėra taikomos, ar pinigų grąžinimo („chargeback“) paslauga buvo teikiama pareiškėjai, jeigu neteikiama – nurodyti priežastis.

2016 m. rugsėjo 20 d. bankas pateikė paaiškinimus į Lietuvos banko 2016 m. rugpjūčio 23 d. rašte pateiktus klausimus ir nurodė, kad, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos lėšos buvo įskaitytos į prekybinę sąskaitą Nr. *duomenys neskelbtini*, o pareiškėja ir kiti tos paskyros naudotojai prekybinėje sąskaitoje vykdė prekybą nuo 2015 m. rugpjūčio 20 d. iki 2015 m. spalio 13 d., bankas mano, kad nėra pagrindo taikyti pinigų grąžinimo („chargeback“) paslaugos pareiškėjos nurodytai mokėjimo operacijai. Bankas taip pat pažymėjo, kad „pareiškėjos nurodyto paslaugos teikėjo uBroker.com teikiamos paslaugos yra specifinės, todėl įvertinti tinkamą paslaugų teikimą / neteikimą yra sudėtinga. Banko nuomone tinkamas pasinaudojimas paslaugomis yra galimybė: a) turėti sąskaitą / paskyrą; b) vykdyti operacijas paslaugų teikėjo administruojamoje platformoje, panaudojant lėšas (tam pakaktų, su įneštomis lėšomis įvykdyti bent vieną operaciją paskyroje/sąskaitoje).“ Bankas taip pat informavo, kad pinigų grąžinimo („chargeback“) operacijas vykdo vadovaudamasis tarptautinių mokėjimų kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ nustatytais taisyklėmis, kurios yra privalomos bankui kaip „MasterCard“ kortelių sistemos dalyviui.

**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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo taikyti tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėse numatytą pinigų grąžinimo („chargeback“) paslaugą ir grąžinti pareiškėjai 1 400 Eur.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas. Minėto straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštaruoja įstatymams.“ Sutarties laisvės principas, be kita ko, reiškia, kad sutarties šalys turi teisę ne tik sudaryti sutartį, bet ir susitarti dėl jos sąlygų, t. y. sutarties laisvė apima ir laisvę savarankiškai nustatyti jos turinį bei formą. Sutartiniai santykiai grindžiami sutarties privalomumo ir vykdytinumo principais. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Ji įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis). Šalys privalo sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, laikantis įstatyme nustatytos pareigos bendradarbiauti ir kooperuotis (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis, 6.200 straipsnio 1, 2 dalys).

Iš ginčo šalių pateiktos informacijos matyti, kad banko ir pareiškėjos teisės ir pareigos išduodant pareiškėjai mokėjimo kortelę buvo aptartos pareiškėjos užpildytoje paraiškoje išduoti kredito mokėjimo kortelę bei mokėjimo kortelės gavimo patvirtinimo formoje. Pagal banko pateiktą informaciją, visoms banko išduotoms kredito mokėjimo kortelėms „MasterCard“ yra

taikomos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklės, kurios, be kita ko, reglamentuoja ir pinigų grąžinimo („chargeback“) operacijas. Minėtos taisyklės taikomos ir pareiškėjai išduotai kredito mokėjimo kortelei.

„MasterCard“ taisyklėse nustatyti atvejai, kuriems esant taikoma *pinigų grąžinimo* („chargeback“) paslauga. Taisyklių B.2.8.1 papunktyje nustatyta, kad vienas iš *pinigų grąžinimo* („chargeback“) operacijos taikymo pagrindų yra tada, kai kredito kortele „MasterCard“ apmokėta paslauga yra nesuteikta paslaugų teikėjo (angl. *The cardholder's account has been debited for a transaction, but the goods and services that where to be shipped, delivered or otherwise provided by expected delivery date were nor received*).

Pareiškėja reikalavimą bankui grąžinti 2015 m. rugpjūčio 20 d. iš banko sąskaitos, susietos su kredito kortele „MasterCard“, nuskaičiuotus 1 400 Eur grindžia tuo, kad paslauga nebuvo suteikta, t. y. pareiškėja negalėjo prekiauti valiutų rinkoje „Forex“. Bankas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir taikyti pinigų grąžinimo („chargeback“) paslaugą pareiškėjos nurodytai mokėjimo operacijai grindžia tuo, kad pareiškėja turėjo galimybę pasinaudoti paslaugomis, nes buvo suteikta prieiga prie prekybos platformos, kurioje pareiškėja vykdė operacijas.

Vertinant, ar pareiškėjai paslauga buvo suteikta, visų pirma svarbu pažymėti, kad iš ginčo medžiagoje esančių duomenų negalima vienareikšmiškai nustatyti, kas yra paslaugos teikėjas ir gavėjas (pareiškėjos nurodyta *uBroker.com* svetainė šiuo metu neveikia, o pati pareiškėja Lietuvos bankui nepateikė nei sutarties su paslaugų teikėju kopijos, nei kitų dokumentų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti paslaugų teikėją, paslaugų gavėją ir paslaugų gavėjo sutartinius santykius su paslaugų teikėju), nustatyti, ar paslaugų teikėjas turi licenciją, suteikiančią teisę teikti investicines paslaugas, ir įvertinti, ar pareiškėjai paslauga buvo suteikta. Be to, pažymėtina ir tai, kad pareiškėja 2015 m. rugpjūčio 20 d. iš savo banko sąskaitos, susietos su kredito kortele „MasterCard“, atliko mokėjimo pavedimą, kuriuo papildė T. B.-P. vardu atidarytą prekybinę sąskaitą Nr. *duomenys neskelbtini*, tačiau tai nesudaro pakankamo pagrindo teigti, kad pareiškėja galėtų būti laikoma paslaugos gavėja.

Lietuvos banko vertinimu, bendru atveju vertinant, ar pavedimų pateikimų vietą (prekybos platformą) administruojantis subjektas suteikė asmeniui paslaugas, turėtų būti atsižvelgiama į tai, ar asmeniui buvo suteikta prieiga prie pavedimų pateikimų vietos (prekybos platformos) ir galimybė pateikti pavedimus. Iš ginčo šalių pateiktos informacijos (banko pateikto prekybinės sąskaitos Nr. 9037577 išrašo) matyti, kad 2015 m. rugpjūčio 20 d. į T. B.-P. prekybinę sąskaitą Nr. *duomenys neskelbtini* buvo įskaityta 1 400 Eur suma ir kad nuo 2015 m. rugpjūčio 20 d. iki 2015 m. spalio 9 d. minėtoje prekybinėje sąskaitoje buvo sudaromi sandoriai. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos 2015 m. rugpjūčio 20 d. pervesti 1 400 Eur (kaip pareiškėja nurodė, T.B.-P. prekybinei sąskaitai Nr. *duomenys neskelbtini* papildyti) nebuvo panaudoti prekybai valiutų rinkoje „Forex“.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja nepateikė pakankamai pagrindžiančių įrodymų, kad jai nebuvo suteiktos paslaugos, už kurias 2015 m. rugpjūčio 20 d. sumokėjo naudodamasi banko sąskaita, susieta su kreditine mokėjimo kortele „MasterCard“, ir į tai, kad pareiškėjos 2015 m. rugpjūčio 20 d. pervesti 1 400 Eur buvo panaudoti prekybai valiutų rinkoje „Forex“, nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjos 2015 m. rugpjūčio 20 d. operacijai turėtų būti taikoma „MasterCard“ taisyklėse nustatyta *pinigų grąžinimo* („chargeback“) paslauga, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 S. S. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros  
departamento direktoriaus pareigas

Renata Babkauskaitė