



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-01-26 Nr. 429-25
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjas banko *Banco Santander* (toliau – bankas) bankomate Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas), esančiame Kankuno mieste, Meksikoje, mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) atliko 5 000 MXN pinigų išgryninimo operaciją, kurios metu su išgryninimo operacijai pritaikytais mokesčiais iš pareiškėjo sąskaitos buvo nurašyta 5 034,80 MXN (214,56 Eur) suma (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2021 m. rugsėjo 17 d. pareiškėjas, naudodamasis mobiliąja programėle, kreipėsi į bendrovę ir informavo, kad pinigų išgryninimas buvo nesėkmingas. Dėl šios priežasties pareiškėjas reikalavo, kad bendrovė grąžintų nepagrįstai iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktą informaciją, bendrovės darbuotojas pareiškėjui pateikė informaciją apie lėšų išgryninimą ir paprašė pareiškėjo užpildyti ir pateikti oficialų lėšų grąžinimo prašymą, kuris leistų bendrovės specialistams išnagrinėti pareiškėjo pretenziją dėl lėšų grąžinimo bei inicijuoti mokėjimo operacijos grąžinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatyta tvarka.

2021 m. rugsėjo 22 d. pareiškėjas užpildė oficialų lėšų grąžinimo prašymą (tiesioginio debeto pavedimo grąžinimo formą (angl. *chargeback*)). Mokėjimo grąžinimo formoje pareiškėjas nurodė, kad bankomate norėjo išgryninti lėšas, tačiau bankomato ekrane pamatęs valiutos kursą nutraukė pinigų išgryninimo operaciją. Pareiškėjas pažymėjo, kad nors pinigai nebuvo išduoti, tačiau iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos minėta suma buvo nuskaičiuota.

2021 m. rugsėjo 24 d. bendrovė, išnagrinėjusi pareiškėjo pateiktą prašymą, pradėjo lėšų grąžinimo procedūrą pagal „Visa“ nustatytas taisykles ir apie tai informavo pareiškėją. Lėšų grąžinimo procedūros metu bendrovė iš banko gavo duomenis, kad lėšos pareiškėjui buvo išduotos, todėl 2021 m. lapkričio 23 d. informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimo procedūra buvo nesėkminga, ir atsisakė į pareiškėjo banko sąskaitą grąžinti prašomą sumą.

2021 m. lapkričio 26 d. pareiškėjas bendrovei pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad nesutinka su bendrovės priimtu sprendimu, ir dar kartą patikslino, kad bandė išsigryninti lėšų, tačiau bankomatas ginčijamos mokėjimo operacijos metu pinigų neišdavė. Įvertinusi pareiškėjo pateiktus duomenis, bendrovė teigė iš banko gavusi duomenis, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta tinkamai ir pareiškėjas lėšas gavo, todėl informavo pareiškėją, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas nesutiko su tokiu bendrovės priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytą 214,56 Eur sumą. Pareiškėjas tvirtina, kad lėšos jam nebuvo išduotos. Pareiškėjas teigia, kad bankomate bandė išsigryninti lėšų, tačiau ginčijama mokėjimo operacija buvo nesėkminga. Pareiškėjas pažymi, kad mokėjimo kortelė jam buvo grąžinta, tačiau pinigai nepagrįstai nebuvo išduoti.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, vidinės kontrolės sistemos duomenimis, pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota, nes buvo įvestas mokėjimo kortelės PIN kodas. Bendrovė nurodo, kad, pareiškėjui pranešus, jog bankomatas

neišdavė grynųjų pinigų, ir užpildžius lėšų gražinimo prašymą, inicijavo lėšų gražinimo procedūrą „Visa“ nustatyta tvarka. Bendrovė pažymi, kad lėšų gražinimo procedūros metu bankas pateikė dokumentus, kurie patvirtina, kad bankas išdavė grynuosius pinigus, todėl bendrovei nekyla pareiga pareiškėjui gražinti jo nurodytų lėšų.

Bendrovė akcentuoja ir tai, kad šiuo atveju ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta pareiškėjo, suvedus mokėjimo kortelės PIN kodą. Bendrovės teigimu, pareiškėjas neginčija, kad ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti naudojosi mokėjimo kortele, suvedė PIN kodą, todėl tai patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo autorizuota tinkamai.

Bendrovė atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi pabrėžė, kad aliekant ginčijamą mokėjimo operaciją nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamiems mokėjimams ar jų teisėtumui. Dėl šios priežasties bendrovės mano, kad jos priimtas sprendimas yra pagrįstas ir teisingas, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bendrovei kyla pareiga pareiškėjui gražinti 214,56 Eur, nes, pareiškėjo teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos metu lėšos jam nebuvo išduotos.

Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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. Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, grynųjų pinigų išėmimo ir įmokėjimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynųjų pinigų išmokėjimo iš bankomato operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad nei pareiškėjas, nei bendrovė neginčija fakto, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, t. y. kad pareiškėjas, siekdamas išsigrūninti lėšas bankomate, naudodamasis mokėjimo kortele, suvedė PIN kodą, dėl to ginčo tarp šalių nėra. Dėl šios priežasties toliau bus nagrinėjamas ginčas dėl lėšų išgryninimo fakto ir bendrovės pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš pareiškėjo sąskaitos nurašytą sumą.

Vertinant visus pateiktus duomenis, svarbu tai, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodo, jog bankomate bandė atlikti pinigų išgryninimo operaciją, tačiau ji buvo nesėkminga. Pareiškėjo teigimu, mokėjimo kortelė pareiškėjui buvo gražinta, tačiau lėšos nebuvo išduotos, todėl pareiškėjas reikalauja, kad bendrovė atlygintų pareiškėjo patirtus nuostolius. Nesutikdama su pareiškėjo reikalavimu, bendrovė nurodo, kad, vadovaudamasi mokėjimo kortelių „Visa“ ginčų valdymo gairėmis, pradėjo pareiškėjo nurodytos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo procedūrą, buvo surinkti įrodymai, kad pareiškėjui pinigai buvo išduoti. Atsižvelgdama į tai, bendrovė teigia neprivalanti pareiškėjui gražinti jo nurodytų lėšų.

Vertinant pareiškėjo prašymą dėl lėšų gražinimo, svarbu tai, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas yra nustatytos būtent „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*). Vadinasi, bendrovės veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „Visa“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bendrovė, gavusi kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Mokėjimo kortelių „Visa“ ginčų valdymo gairių 13.9 sąlygose yra nustatyta, kaip turi būti

sprendžiami ginčai, kai iš bankomato nėra gaunami arba į atsiskaitomąją sąskaitą nėra įskaitomi grynieji pinigai. Šiose sąlygose yra nurodyta, kad jeigu bankomatas išdavė teisingą grynujų pinigų sumą, tokiu atveju bankomato valdytojas mokėjimo kortelės valdytojui turi pateikti grynujų pinigų išmokėjimo operacijos arba lėšų įskaitymo operacijos išrašą, kuriame yra ši informacija: 1) kortelės numeris; 2) mokėjimo operacijos laikas arba eilės numeris, kuris identifikuoja mokėjimo operaciją; 3) duomenys, kurie patvirtina, kad bankomato grynujų pinigų išdavimo arba įdėjimo operacija buvo atlikta sėkmingai.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, atkreiptinas dėmesys į tai, kad bendrovė, siekdama pagrįsti priimtą sprendimą, pateikė įrodymus, kad, gavusi pareiškėjo prašymą gražinti neišduotas lėšas, pradėjo lėšų gražinimo procedūrą pagal „Visa“ nustatytas taisykles. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšų gražinimo procedūros metu bendrovė iš banko gavo informaciją, kad 2021 m. rugsėjo 11 d. 12 val. 9 min. 46 sek., naudojantis pareiškėjo mokėjimo kortele, buvo atlikta mokėjimo operacija Nr. (*duomenys neskelbiami*). Ši mokėjimo operacija buvo atlikta sėkmingai ir jos metu buvo išgryninta 5 000 MXN suma bei pritaikyti 34,80 MXN mokesčiai už lėšų išgryninimą, todėl iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos iš viso buvo nurašyta 5 034,80 MXN suma. Bendrovė pateikė ir banko paaiškinimus, kaip bankomatuose vykdomo grynujų pinigų išėmimo operacijos: visų pirma yra atiduodama mokėjimo kortelė ir tik tada bankomatas ruošia, perskaičiuoja ir išduoda grynuosius pinigus. Be to, išduoti grynieji pinigai atgal nėra priimami ir yra laikomi paėmimo laukelyje tol, kol yra paimami.

Civilinėje teisėje faktų įrodymumo problema sprendžiama remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra. Lietuvos banko vertinimu, bendrovė ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, gavusi pareiškėjo prašymą gražinti iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, inicijavo lėšų gražinimo procedūrą „Visa“ nustatyta tvarka. Iš pateiktų duomenų matyti, kad šios procedūros metu bendrovė gavo objektyvių įrodymų, t. y. banko paaiškinimus ir išrašą iš bankomato sistemos, kurie patvirtino, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta sėkmingai, t. y. lėšos pareiškėjui buvo išduotos. Pateikti banko duomenys, nesant jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad bendrovė atliko reikiamus veiksmus ir pagal mokėjimo kortelių „Visa“ ginčų valdymo gaires surinko visus reikiamus įrodymus, kad 2021 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjui buvo išduoti grynieji pinigai ir pagrįstai iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašyta 5 034,80 MXN (214,56 Eur) suma. Be to, nebuvo nustatyta, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo paveikta techninių trikdžių arba kitų bendrovės arba banko teikiamų paslaugų trūkumų. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nei bendrovei, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų (tik subjektyvius paaiškinimus), kurie pagrįstų, kad 2021 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjas jam išduotų grynujų pinigų negavo. Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad bendrovė laikėsi tiek teisės aktuose, tiek mokėjimo kortelių „Visa“ ginčų valdymo gairėse įvirtintų reikalavimų ir pateikė objektyvius duomenis, kad 2021 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjui bankomate buvo išduota 5 000 MXN suma (su pritaikytais išgryninimo mokesčiais iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašyta 5 034,80 MXN (214,56 Eur)), todėl pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti 214,56 Eur yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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