



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-03-25 Nr. 429-95  
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. birželio 19–29 dienomis pareiškėjo mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjui *Moonpay* buvo atlikti devyni mokėjimo pavedimai (109,93 Eur, 161,78 Eur, 57,54 Eur, 537,97 Eur, 1 076,04 Eur, 163,02 Eur, 109,55 Eur, 162,24 Eur, 68,22 Eur) (toliau – mokėjimo operacijos).

2021 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėjas elektroniniu paštu kreipėsi į bendrovę ir informavo, kad 2021 m. birželio mėn., išvydęs investicijų įmonės *24hourssignaltrade* reklamą *Instagram* platformoje, užsiregistravo šioje įmonėje, siekdamas investuoti savo lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad, naudodamasis investicijų įmonės darbuotojo patarimu, pirmąjį mokėjimą atliko 2021 m. birželio 19 d. Kai mokėjimo pavedimas buvo atliktas, investicijų įmonės darbuotojai papildomai kreipėsi į pareiškėją ir nurodė, kad reikia sumokėti papildomus mokesčius, todėl pareiškėjas atliko ir kitus mokėjimo pavedimus. Pareiškėjas pabrėžė, kad po to, kai pavedimai buvo atlikti, investicijų įmonės darbuotojas nustojo bendrauti su pareiškėju. Pareiškėjas pabrėžė ir tai, kad jam buvo žadėtas pelnas bei galimybė susigrąžinti investuotą sumą, tačiau tokie pažadai nebuvo vykdomi. Dėl šios priežasties pareiškėjas reikalavo grąžinti atliekant mokėjimo operacijas pervestas lėšas.

2021 m. rugpjūčio 11 d., įvertinusi pareiškėjo pateiktame kreipimesi nurodytus duomenis, bendrovė pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad pareiškėjo patvirtintos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir lėšos perduotos naudos gavėjui. Bendrovė papildomai informavo, kad pareiškėjas gali užpildyti lėšų grąžinimo prašymą ir ginčyti atliktas mokėjimo operacijas.

2021 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas užpildė ir pateikė mokėjimų grąžinimo prašymą, jame nurodė, kad negavo prekių arba paslaugų. Pareiškėjas papildomai akcentavo, kad lėšas pervedė į virtualią piniginę, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas patikino, kad jam buvo pateikta informacija, jog įvykus sandoriui jis galės atsiimti sumokėtas lėšas.

2021 m. rugpjūčio 13 d., išnagrinėjusi pareiškėjo pateiktą prašymą, bendrovė atmetė jį ir apie tai informavo pareiškėją. Bendrovė pareiškėjui paaiškino, kad negali pradėti mokėjimo operacijų grąžinimo ginčo, nes bendrovė, kuriai pareiškėjas pervedė lėšas (*Moonpay*), yra finansų įstaiga, teikianti pervedimo paslaugas. Kadangi paslaugos (pinigų pervedimas) buvo sėkmingai suteiktos, šis ginčas yra vertinamas kaip negaliojantis. Pareiškėjui buvo patarta kreiptis į policiją.

2021 m. rugpjūčio 26 d. pareiškėjas el. paštu bendrovei pateikė papildomus paaiškinimus. 2021 m. rugpjūčio 30 d. bendrovė pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame paaiškino, kokių veiksmų pareiškėjas turėtų imtis, jeigu buvo apgautas kito asmens.

2021 m. rugsėjo 13 d. pareiškėjas bendrovei pateikė pakartotinę pretenziją, joje patikslino susiklosčiusios padėties aplinkybes. Pareiškėjas nurodė, kad 2021 m. birželio 19 d. socialiniame tinkle *Instagram* sulaukė žinutės iš asmens, prisistačiusio Y. Y., jis pareiškėjui papasakojo apie *Forex* prekybą bei galimybę užsidirbti investavus į šią veiklą. Pareiškėjas *24hourssignaltrade* platformoje susikūrė paskyrą ir, vadovaudamasis Y. Y. patarimu bei naudodamasis *Moonpay* paslaugomis, nusipirko virtualios valiutos – bitkoinų. Pareiškėjo teigimu, *Moonpay* platformoje nusipirkęs virtualios valiutos, jis ją pervedė į Y. Y. nurodytą virtualią piniginę, kurioje, pareiškėjo nuomone, ši valiuta buvo investuota. Pareiškėjas papildomai paaiškino, kad tam, jog galėtų persivesti uždirbtus pinigus, jis papildomai sumokėjo

mokesčius, tačiau nei uždirbto pelno, nei investuotų lėšų negavo.

2021 m. rugsėjo 27 d. bendrovė pareiškėjui pateikė atsakymą į pareiktą pakartotinę pretenziją. Bendrovė paaiškino, kad pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas buvo skirtas bendrovei *Moonpay*, kuri teikia pinigų pervedimo internetu paslaugas. Ši bendrovė leidžia savo klientams pervesti lėšas į pasirinktą virtualią piniginę. Visos mokėjimo operacijos, kurias atliko pareiškėjas, buvo įvykdytos sėkmingai, t. y. lėšos pasiekė pinigų gavėją. Kadangi *Moonpay* suteikė žadėtas paslaugas (pareiškėjas įsigijo virtualios valiutos ir ji buvo pervesta tretiesiems asmenims), bendrovė atmetė pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą. Taip pat bendrovė pareiškėjui patarė kreiptis į atitinkamas institucijas ar tiesiogiai į asmenį (arba) platformą), kuriam buvo pervestos lėšos. Pareiškėjas su tokiu bendrovės atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti atliekant mokėjimo operacijas pareiškėjo prarastas lėšas. Pareiškėjo teigimu, šiuo atveju bendrovė turi priiimti atsakomybę už jo atliktų mokėjimo operacijų peržiūrą. Pareiškėjas nurodo, kad bendrovė nepagrįstai atsisakė grąžinti atliekant mokėjimo operacijas pervestas lėšas. Pareiškėjas teigia, kad prie jo patirtos žalos prisidėjo ir *Moonpay*, leidusi pervesti lėšas sukčiams. Pareiškėjo teigimu, tai yra nusikalstama ir neteisėta, kad bendrovė ir *Moonpay* kratosi atsakomybės ir ją perkelia arba pačiam pareiškėjui, arba asmeniui, kuris gavo pareiškėjo mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjo nuomone, bendrovė turėjo įvertinti pareiškėjo atliekamas mokėjimo operacijas ir priimti sprendimą, kad jos yra nesaugios, todėl negali būti vykdomos. Dėl šių priežasčių pareiškėjas prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*) ir grąžinti pareiškėjui atliekant mokėjimo operacijas prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, visos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo ir atliktos naudojantis pareiškėjui priklausančia mokėjimo kortele. Bendrovės teigimu, mokėjimo operacijų metu nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, galėjusių turėti įtakos atliekamiems mokėjimams ar jų teisėtumui. Bendrovė pabrėžia, kad ir pats pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. pareiškėjas pats jas iniciavo ir patvirtino. Taigi, šiuo konkrečiu atveju pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos naudos gavėjui *Moonpay* buvo patvirtintos pareiškėjo, o dalis mokėjimo operacijų buvo aktyvuota „3D Secure“ funkcija, t. y. pareiškėjui papildomai reikėjo patvirtinti mokėjimo operacijas, tai reiškia, kad visos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo, todėl bendrovei nekyla pareiga atlyginti mokėjimų, įvykdytų pagal pareiškėjo pateiktas instrukcijas, sumos.

Bendrovė atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi paaiškina ir tai, kad lėšų grąžinimo procedūra (angl. *chargeback*) nebuvo inicijuota, nes buvo nustatyta, kad *Moonpay* sėkmingai suteikė numatytas pinigų pervedimo paslaugas. Bendrovės nuomone, *Moonpay* yra įstaiga, teikianti lėšų pervedimo paslaugas, ir ji, pareiškėjo pateiktais duomenimis, šias paslaugas įvykdė. Bendrovė nurodo, kad, atsižvelgdama į „Visa“ mokėjimų kortelių organizacijos taisyklių nuostatas ir į tai, kad paslaugos buvo sėkmingai suteiktos, pagrįstai nusprendė, kad šis ginčas yra negaliojantis, todėl pareiškėjo prašymas dėl mokėjimo operacijų grąžinimo buvo atmestas.

Bendrovė papildomai nurodo, kad šiuo atveju pareiškėjas nusprendė investuoti ir pervedė lėšas į *Moonpay* platformą, kurioje įsigijo virtualios valiutos ir ją pervedė į kitą platformą, iš kurios vėliau nebegalėjo susigrąžinti pervesto turto, todėl bendrovė negali būti įpareigota grąžinti mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, nes veikė pagal teisės aktų ir paslaugų teikimo sąlygų nuostatas, taigi, tinkamai įvykdė mokėjimo operacijas. Bendrovė teigia, kad, vykdydama pateiktą mokėjimo operaciją, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo operacijų duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas, bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (šiuo atveju bendrovė). Atsižvelgdama į tai, bendrovė mano visus veiksmus atlikusi tinkamai, todėl pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

**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. 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų

faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimo Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl bendrovės priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

*Dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjos banko sąskaitos teisėtumo*

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. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad nei pareiškėjas, nei bendrovė neginčija, jog pareiškėjas lėšų gavėjo (*Moonpay*) naudai atliko autorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. autorizavo mokėjimo operacijas su bendrove sutarta forma ir tvarka. Taigi, ginčo tarp šalių dėl tinkamo mokėjimo operacijų autorizavimo nėra.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad gavus mokėjimo nurodymą mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodytame nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, teigtina, kad bendrovė savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjos, įsipareigojimus pareiškėjo inicijuotų mokėjimo operacijų atžvilgiu įvykdė tinkamai, nes mokėjimo operacijų lėšos tinkamai ir laiku buvo pervestos į mokėjimo nurodytame nurodyto gavėjo (*Moonpay*) sąskaitą.

*Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles ir lėšų pareiškėjui gražinimo*

Pareiškėjas teigia, kad bendrovė privalėjo pritaikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir pareiškėjui gražinti lėšas, kurias prarado atlikęs mokėjimo operacijas. Pareiškėjo nuomone, bendrovė turėjo įvertinti pareiškėjo atliekamas mokėjimo operacijas ir priimti sprendimą, kad jos yra nesaugios, todėl negali būti vykdomos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „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. Taigi, bendrovės veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „Visa“ taisyklėse, jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bendrovė, gavusi kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

„Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių 10.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Tų pačių taisyklių 11.10.2.3 skyriaus 11-94 lentelės 13.1 sąlygoje nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms.

Bendrovė, motyvuodama savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, nurodė, kad visos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo bei atliktos sėkmingai, kadangi pareiškėjui paslaugos buvo suteiktos, pareiškėjo prašymas buvo atmestas.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu tai, Lietuvos bankui buvo pateikti duomenys, kad 2021 m. birželio 19–29 dienomis buvo atliktos devynios mokėjimo operacijos,

naudodamasis mokėjimo kortele, pareiškėjas inicijavo ir autorizavo devynis mokėjimo pavedimus, pavedimai buvo atlikti iš jo atsiskaitomosios sąskaitos į *Moonpay* sąskaitą (ginčo tarp šalių dėl to nėra). Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo lėšos buvo pervestos į oficialios ir registruotos įmonės, kuri teikia virtualaus turto pirkimo ir pardavimo paslaugas, atsiskaitomąją sąskaitą. Be to, pats pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė *Moonpay* bendrovės išrašus, iš kurių matyti, kad visų devynių mokėjimo operacijų lėšos buvo panaudotos tam, kad būtų įsigyta virtualios bitkoino valiutos. Galiausiai pats pareiškėjas patvirtino, kad, po to, kai mokėjimo operacijos buvo atliktos, įsigijo virtualaus turto ir davė pavedimą lėšas pervesti tretiesiems asmenims (į trečiųjų asmenų virtualią piniginę), tačiau iš jų nei virtualaus turto, nei pelno nepavyko atgauti. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į visą pirmiau išdėstytą informaciją, manytina, kad paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos sėkmingai, t. y. pareiškėjo inicijuotų ir patvirtintų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos iš pareiškėjo į *Moonpay* sąskaitą ir pareiškėjas įsigijo virtualaus turto, kuris vėliau buvo panaudotas, t. y. pervestas tretiesiems asmenims. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bendrovė, vadovaudamasi „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėmis, pagrįstai priėmė sprendimą, kad pareiškėjui paslaugos buvo suteiktos sėkmingai, todėl lėšų gražinimo procedūra pagrįstai nebuvo inicijuota, o pareiškėjo argumentai, kad bendrovė privalėjo pritaikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas nagrinėdamas ginčus neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Nors pareiškėjas kreipimesi teigia, kad bendrovė turėjo įvertinti pareiškėjo atliekamas mokėjimo operacijas ir priimti sprendimą, kad jos yra nesaugios, todėl negali būti vykdomos, tačiau jokių savo teiginių patvirtinančių įrodymų ar duomenų nepateikė. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kurių pagrindu būtų galima vertinti, kad bendrovė, įvykdydama mokėjimų operacijas, būtų nesilaikiusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ar tarp šalių sudarytos sutarties nuostatų. Kaip minėta pirmiau, mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos įmonei *Moonpay*, kuri teikia virtualaus turto pirkimo ir pardavimo paslaugas. Pareiškėjui atlikus mokėjimo operacijas, lėšos į *Moonpay* atsiskaitomąją sąskaitą buvo pervestos ir jis jas panaudojo, t. y. pareiškėjo pavedimu buvo įsigyta virtualaus turto ir jis buvo pervestas tretiesiems asmenims. Taigi, iš visų byloje esančių duomenų teigtina, kad bendrovė visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir tarp šalių sudarytos sutarties nuostatas.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdydami pareiškėjo mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 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.