



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-04-20 Nr. 429-138
Vilnius

Lietuvos bankas 2022 m. sausio 12 d. gavo pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kurį pareiškėjas patikslino 2022 m. sausio 20 d. Kreipimusi prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. spalio 22 d. pareiškėjas jam bendrovės išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė) atliko 9 667,76 PLN mokėjimo operaciją (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjai UAB „Bifinity“, atstovaujantčiai investavimo platformą „Binance.com“ (toliau – lėšų gavėja). Ginčijamos mokėjimo operacijos suma iš pareiškėjo sąskaitos buvo nurašyta 2021 m. spalio 23 d.

2021 m. gruodžio 1 d. pareiškėjas pateikė bendrovei skundą, prašydamas jos kreiptis į tarptautinių kortelių asociaciją „MasterCard“ (toliau – *MasterCard*) dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos pareiškėjui grąžinimo (toliau – *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūra). Pateiktame skunde pareiškėjas nurodė, kad 2021 m. spalio 13 d. su juo susisieki investavimo platformos „Swiss Market FX“ (toliau – „Swiss Market FX“) atstovas, pateikęs pareiškėjui investavimo pasiūlymą, kartu pasiūlydamas įsigyti ir mokymo paslaugas. Sutikdamas su „Swiss Market FX“ atstovo pateiktais pasiūlymais, pareiškėjas jam priklausančia kortele atliko ginčijamą mokėjimo operaciją lėšų gavėjui. Vėliau, „Swiss Market FX“ atstovo prašymu, pareiškėjas įdiegė savo naudojamame įrenginyje programą „AnyDesk“, tokiu būdu suteikdamas minėtam asmeniui prieigą prie šio įrenginio, įskaitant pareiškėjui priklausančių investavimo paskyrų. Pareiškėjo teigimu, po to, kai ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo perduota lėšų gavėjui, „Swiss Market FX“ atstovas iš šios sumos atliko mokėjimus į „Swiss Market FX“, tačiau sutartų mokymų paslaugų pareiškėjui nesuteikė. Po minėtų mokėjimų „Swiss Market FX“ atlikimo pareiškėjas bandė susisiekti su „Swiss Market FX“, bet nesėkmingai. Negavęs iš „Swiss Market FX“ sutartų mokymo paslaugų, pareiškėjas kreipėsi į bendrovę dėl *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo *MasterCard* taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“.

Bendrovės prašymu, pareiškėjas 2021 m. gruodžio 3 d. užpildė nustatytos formos prašymą dėl *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, nurodydamas, kad teikia jį dėl negautų paslaugų. Minėtame prašyme pakartotinai aprašė pirminiame skunde nurodytas aplinkybes. Įvertinusi pareiškėjo pateiktą informaciją ir duomenis, bendrovė nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos atveju *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo prašomu remtis pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ yra negalimas, nes, kaip pats pareiškėjas nurodė, sutartų paslaugų jam nesuteikė „Swiss Market FX“, o ne lėšų gavėja (UAB „Bifinity“), kuri šiuo atveju veikė tik kaip platforma, sudaranti galimybę per ją vykdyti paskesnes investicijas. Reaguodama į tai, kad pareiškėjas teigė galimai buvęs apgautas „Swiss Market FX“, bendrovė papildomai įvertino galimybę inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą remiantis *MasterCard* taisyklėse įtvirtintais apgaulingai atliktų mokėjimo operacijų atšaukimo pagrindais, tačiau nagrinėjamu atveju tokios galimybės nebuvo, nes ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota paties pareiškėjo. 2021 m. gruodžio 5 d. atsakymu į pareiškėjo pateiktą 2021 m. gruodžio 3 d. prašymą ir gruodžio 16 d. atsakymu į pareiškėjo pateiktą 2021 m. gruodžio 1 d. skundą dėl to paties dalyko, bendrovė informavo pareiškėją apie tai, kad negali patenkinti jo prašymo.

Nesutikdamas su bendrovės sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio

vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pakomentavo situacijos aplinkybes, kurias prieš tai buvo nurodęs bendrovei. Pareiškėjo teigimu, bendrovė, kaip *MasterCard* kortelių leidėja, neturi sprendimo dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo teisės (tokius sprendimus priima *MasterCard*), todėl nepagrįstai atsisakė patenkinti pareiškėjo prašymą dėl šios procedūros inicijavimo. Pareiškėjo nuomone, bendrovė, gavusi jo prašymą inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą su įvardyta šio prašymo pateikimo priežastimi, turėjo pareigą įvertinti, ar pateiktas prašymas atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytus formalius reikalavimus, iš *MasterCard* taisyklėse įtvirtintų šios procedūros inicijavimo pagrindų kodų nustatyti pareiškėjo įvardytą prašymo pateikimo priežastį atitinkančio pagrindo kodą (šiuo atveju, kaip nurodo pareiškėjas, pagrindo kodas turėjo būti Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“), ir perduoti šį prašymą *MasterCard*, kuri priimtų sprendimą dėl gauto prašymo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros tuo pagrindu, kad lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjui paslaugos, bendrovė teigia negalėjusi, nes priešingai, negu nurodo pareiškėjas, lėšų gavėja šiuo atveju laikytina suteikusia pareiškėjui paslaugą, t. y. nagrinėjamu atveju ginčijamos mokėjimo operacijos tikslas buvo ne prekių ar paslaugų įsigijimas iš lėšų gavėjos (UAB „Bifinity“), o lėšų pervedimas su tikslu atlikti paskesnius investavimo veiksmus. Be to, pats pareiškėjas nurodo, kad sutartų paslaugų negavo iš kito subjekto, t. y. „Swiss Market FX“, o ne lėšų gavėjos. Bendrovė papildomai nurodė, kad *MasterCard* taisyklių 56 puslapyje yra nustatyta, kad „Mokėjimai gali būti gražinami už operacijas, kurių metu mokėjimas yra atliktas lošimų, investicijų ar panašaus pobūdžio tikslais. Tačiau tai negalioja esant atvejams, kuomet siekiama gražinti mokėjimą už įsigytų žetonų ar kitų lėšų realizavimą, nepanaudotus žetonus, gautų lėšų nusiėmimą, ar laimėjimams, pelnui ar nuostoliams, atsiradusiems tokius žetonus ar kitas gautas lėšas realizavimus (angl. „Chargebacks are available to the issuer for transactions in which any value is purchased for gambling, investment or similar purposes. However, issuers have no chargeback rights related to the use of these chips or value, unspent chips, or withdrawal of such value, or on any winnings, gains or losses resulting from the use of such chips or value.“). Inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad ji galėjo būti atlikta apgaulės būdu, bendrovė nurodo taip pat neturėjusi teisės, nes ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota (naudojant 3DS autentifikavimo metodą) ir pats pareiškėjas to neneigia.

Lietuvos banko prašymu, pareiškėjas patvirtino, kad ginčijamą mokėjimo operaciją atliko jis pats ir tarp šalių nėra ginčo dėl jos autorizavimo. Pareiškėjas taip pat patvirtino, kad bendrovė tinkamai įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. lėšų gavėja gavo jos sumą, bei papildomai paaiškino, kad paskesni mokėjimai, kuriuos pareiškėjas teigia atlikęs ne pats, buvo įvykdyti iš jo sąskaitos, esančios pas lėšų gavėją (toliau – Binance sąskaita). Pareiškėjo teigimu, jam įdiegus į savo įrenginį programą „AnyDesk“, „Swiss Market FX“ atstovas gavo prieigą prie jo Binance sąskaitos ir tokiu būdu iš šios sąskaitos atliko pervedimus į savo asmeninę kriptovaliutų piniginę.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėją ir bendrovę sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai, kurių metu tarp šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo kreiptis į *MasterCard* ir perduoti jai pareiškėjo prašymą inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, remiantis tuo pagrindu, kad jis negavo paslaugų, kurių siekė atlikdamas ginčijamą mokėjimo operaciją.

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. Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta ginčijamą mokėjimo operaciją buvus autorizuota. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigražinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato *Mastercard*. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos *MasterCard* nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi, bendrovės veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja *MasterCard* taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bendrovė, gavusi mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Kaip teisingai nurodo pareiškėjas, *MasterCard* taisyklės nustato galimybę prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, t. y. *MasterCard* taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė šiam pagrindui suteiktas kodas 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 49 – 52 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą, lėšų gavėjas nepateikia jos mokėtojiui per sutartą terminą, o jei terminas nesutartas – per 30 kalendorinių dienų nuo minėto atsiskaitymo atlikimo, nebent iš karto žinoma, kad suėjus minėtam 30 kalendorių dienų terminui, prekę ar paslauga vis tiek nebus pristatyta (pvz., lėšų gavėjas yra nutraukęs savo veiklą).

Vertinant, ar ginčijama mokėjimo operacija tenkino prieš tai paminėtas sąlygas, svarbu įvertinti dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų pateikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėja, kuriai pareiškėjas atliko ginčijamą mokėjimo operaciją, taip pat, ar lėšų gavėja, gavusi iš pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, pateikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą. Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo metu pareiškėją ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo Binance sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją, o, atlikdamas ginčijamą mokėjimo operaciją, siekė papildyti savo Binance sąskaitą, kad vėliau galėtų įsigyti kriptovaliutos ir (arba) atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjo pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėja buvo įskaičiusi į pareiškėjo Binance sąskaitą ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, iš kurios vėliau buvo atlikti pavedimai į kito asmens kriptovaliutų piniginę, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėja suteikė pareiškėjui jų sutartas paslaugas. Pareiškėjo nurodyta aplinkybė, kad pavedimus iš jo Binance sąskaitos galimai atliko ne jis, o iš jo paties prieigą prie Binance sąskaitos gavęs „Swiss Market FX“ atstovas, Lietuvos banko vertinimu, nepaneigia to fakto, kad įsipareigojimus, susijusius su ginčijamos mokėjimo operacijos sumos įskaitymu į pareiškėjo Binance sąskaitą ir galimybės vėliau disponuoti šia suma, atliekant paskesnius pirkimus ar investicijas, lėšų gavėja prieš pareiškėją buvo įvykdžiusi. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas nereiškia pretenzijų lėšų gavėjai dėl jos suteiktų jam paslaugų tinkamumo. Kaip nurodyta pirmiau, kreipdamasis į bendrovę dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o šiai atsisakius patenkinti tokį prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas akcentavo, kad negavo mokymo paslaugų, dėl kurių buvo sutaręs ne su lėšų gavėja, o trečiaja šalimi – „Swiss Market FX“.

Kaip minėta pirmiau, remiantis *MasterCard* taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad jos gavėjas nesuteikė mokėtojiui sutartų prekių ar paslaugų, galima tik tuo atveju, jei gavėjas nesuteikė mokėtojiui prekių ar paslaugų, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Tai, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta ne „Swiss Market FX“, būtent kuri, pareiškėjo teigimu, nesuteikė jam sutartų paslaugų, o lėšų gavėjai, kurios suteiktų paslaugų pareiškėjas nekvestionuoja, o Lietuvos bankui pateikti duomenys liudija lėšų gavėjos paslaugų jam suteikimą, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija netenkina *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos (4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“).

Pareiškėjo nuomone, bendrovė, kaip *MasterCard* kortelių platintoja, neturi sprendimo teisės perduoti ar ne *MasterCard* mokėjimo kortelių turėtojų prašymus dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, tačiau sutinka, kad bendrovė turi pareigą įvertinti tokių prašymų atitiktį *MasterCard* taisyklių nuostatoms. Atkreiptinas dėmesys, kad *MasterCard* taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bendrovė) gali

inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, kai mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybės atitinka taisyklėse įtvirtintų mokėjimo gražinimo priežasčių reikalavimus (angl. *The issuer may initiate a chargeback when the circumstances of the transaction meet the requirement of a chargeback reason code described in the Single Message System Chargebacks or Dual Message System Chargebacks chapters*). Lietuvos banko vertinimu, ši nuostata leidžia daryti išvadą, kad *MasterCard* suteikia mokėjimo kortelės leidėjui įgaliojimus, kartu ir pareigą, savarankiškai vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą bei prašoma gražinti mokėjimo operacija atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytas sąlygas, o taip pat pareigą neteikti *MasterCard* prašymų, kurie netenkina šių reikalavimų (toliau – *MasterCard* ribojimas).

Kaip jau minėta, bendrovė, gavusi pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, t. y. prašymą gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad lėšų gavėjas nesuteikė pareiškėjui paslaugos (priežasties kodas 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“), nustatė, kad pareiškėjo prašyme nurodyta ginčijama mokėjimo operacija neatitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ginčijama mokėjimo operacija galėtų būti užginčyta tuo pagrindu, kad šios mokėjimo operacijos sumos gavėja (lėšų gavėja) nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų ar prekių. Tokios pačios išvados, įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją bei aktualias *MasterCard* taisyklių nuostatas, priėjo ir Lietuvos bankas, todėl, atsižvelgdamas į prieš tai minėtą *MasterCard* ribojimą, daro išvadą, kad bendrovė neturėjo teisės perduoti *MasterCard* taisyklių neatitinkančio pareiškėjo prašymo *MasterCard* ir pagrįstai atsisakė patenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bendrovė, neapsiribojusi vien tik paties pareiškėjo įvardyta mokėjimo gražinimo priežastimi 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“, ir papildomai vertino galimybes inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą kitais pagrindais, t. y. vertino, ar ginčijama mokėjimo operacija, remiantis pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, galėtų atitikti kitų, *MasterCard* taisyklėse nustatytų, mokėjimo gražinimo priežasčių kriterijus, tačiau ginčijama mokėjimo operacija jų taipogi neatitiko (autorizuota paties pareiškėjo, be to buvo atlikta paskesnio investavimo tikslais).

Įvertinęs nagrinėjamo ginčo metu surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bendrovė pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (ar) aiškino *MasterCard* nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad bendrovės atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš lėšų gavėjos sutartų paslaugų, buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Svarbu pažymėti, kad šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas nevertino pareiškėjo nurodytų aplinkybių, susijusių su lėšų gavėjos veiksmais pareiškėjo atžvilgiu po to, kai ši gavo ir įskaitė į pareiškėjo Binance sąskaitą ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, taip pat „Swiss Market FX“ veiksmų ir pareiškėjo sudarytų susitarimų su ja, nes pastarųjų subjektų veiksmams nėra tiesiogiai susiję su pareiškėjo ir bendrovės tarpusavio santykiais, dėl kurių kilo ginčas.

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 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.