



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR „REVOLUT PAYMENTS“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas iš savo sąskaitos bendrovėje, pasinaudodamas jam bendrovės išduota mokėjimo kortele, laikotarpiu nuo 2021 m. spalio 28 d. iki 2021 m. lapkričio 9 d. inicijavo keturias mokėjimo operacijas gavėjui UAB „Bifinity“, atstovaujančiai investavimo platformai „Binance.com“ (toliau – gavėjas), kurių bendra suma – 9 435 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Bendrovė pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė gavėjui.

2021 m. gruodžio 22 d. pareiškėjas pateikė bendrovei skundą, prašydamas jos kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) dėl mokėjimo operacijų atšaukimo ir jų sumų pareiškėjui gražinimo (toliau – „Visa“ lėšų gražinimo procedūra). Pateiktame skunde pareiškėjas nurodė, kad su juo susisiekė investavimo platformos „SwisTrust“ (toliau – „SwisTrust“) atstovas, pateikęs pareiškėjui investavimo pasiūlymą, kartu pasiūlydamas įsigyti ir mokymo paslaugas. Sutikdamas su „SwisTrust“ atstovo pateiktais pasiūlymais, pareiškėjas jam priklausančia kortele atliko mokėjimo operacijas lėšų gavėjui. Vėliau, „SwisTrust“ atstovo prašymu, pareiškėjas įdiegė savo naudojamame įrenginyje programą „AnyDesk“, tokiu būdu suteikdamas minėtam asmeniui prieigą prie šio įrenginio, įskaitant pareiškėjui priklausančias investavimo paskyras. Pareiškėjo teigimu „SwisTrust“ sutartų mokymo paslaugų pareiškėjui nesuteikė. Po minėtų mokėjimų „SwisTrust“ atlikimo pareiškėjas bandė susisiekti su „SwisTrust“, bet nesėkmingai. Negavęs iš „SwisTrust“ sutartų mokymo paslaugų, pareiškėjas kreipėsi į bendrovę dėl „Visa“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimo „Visa“ taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“.

Įvertinusi pareiškėjo pateiktą informaciją ir duomenis, bendrovė nustatė, kad mokėjimo operacijų atveju „Visa“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo prašomu remtis pagrindu „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ yra negalimas, nes, kaip pats pareiškėjas nurodė, sutartų paslaugų jam nesuteikė „SwisTrust“, o ne lėšų gavėja (UAB „Bifinity“), kuri šiuo atveju veikė tik kaip platforma, sudaranti galimybę per ją vykdyti paskesnes investicijas. Bendrovė papildomai įvertino ir galimybę inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą remiantis „Visa“ taisyklėse įtvirtintais apgaulingai atliktų mokėjimo operacijų atšaukimo pagrindais, tačiau nagrinėjamu atveju tokios galimybės nebuvo, nes mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo. 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 pareiškėjas paaiškino, kad jis jam priklausančia mokėjimo kortele inicijavo keturias mokėjimo operacijas gavėjui. Šias mokėjimo operacijas jis inicijavo tikėdamasis investuoti „SwisTrust“ platformoje ir uždirbti pelną. Pareiškėjas teigė, kad visas mokėjimo operacijas jis atliko paskatintas su juo telefonu kalbėjusio „SwisTrust“ darbuotojo. Pareiškėjas teigė supratęs, kad į „SwisTrust“ platformą jo pervestos pinigines lėšos nėra investuojamos, jis paprašė „SwisTrust“, kad ši jam gražintų jo pervestas lėšas, tačiau lėšos jam nebuvo sugrąžintos. Pareiškėjas teigė, kad „SwisTrust“ jam nesuteikė paslaugų, kurias jam ji žadėjo suteikti. Atsižvegdamas į tai pareiškėjas bendrovės prašė kreiptis į „Visa“ dėl *chargeback* taikymo ir gražinti pareiškėjo mokėjimo kortele inicijuotų mokėjimo operacijų

lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą 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 mokėjimo operacijų 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. „SwisTrust“, o ne lėšų gavėjos. Bendrovė papildomai nurodė, kad „Visa“ taisyklių 11.10.2 papunkčio nuostatos reglamentuoja, jog mokėjimo operacijų ginčijimo procedūra gali būti inicijuojama, kai kortelės turėtojas negauna prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Be to, „Visa“ taisyklių 11.10.2.3 papunkčio sąlygose numatyta, kad mokėjimo operacijos gražinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms. Inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad ji galėjo būti atlikta apgaulės būdu, bendrovė nurodo taip pat neturėjusi teisės, nes mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos (taikant 3D autentifikavimo metodą) ir pats pareiškėjas to neneigia.

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. 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 „Visa“ ir perduoti jai pareiškėjo prašymą inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą, remiantis tuo pagrindu, kad jis negavo paslaugų, kurių siekė atlikdamas mokėjimo operacijas.

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 mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta, kad mokėjimo operacijos buvo autorizuotos. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

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

„Visa“ taisyklės nustato galimybę prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą, t. y. „Visa“ taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė šiam pagrindui suteiktas kodas 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 714–721 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 mokėtojui per sutartą terminą.

Vertinant, ar mokėjimo operacijos tenkino pirmiau paminėtas sąlygas, svarbu įvertinti, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų pateikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėja, kuriai pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas, taip pat ar lėšų gavėja, gavusi iš pareiškėjo

mokėjimo operacijų sumą, pateikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą. Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad mokėjimo operacijų atlikimo metu pareiškėją ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo „Binance“ sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją, o, atlikdamas mokėjimo operacijas, 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 mokėjimo operacijų sumą, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėja suteikė pareiškėjui jų sutartas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas nereiškia pretenzijų lėšų gavėjai dėl jos suteiktų jam paslaugų tinkamumo. Kaip nurodyta pirmiau, kreipdamasis į bendrovę dėl „Visa“ 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 su trečiaja šalimi – „SwisTrust“.

Kaip minėta pirmiau, remiantis „Visa“ taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad jos gavėjas nesuteikė mokėtojų sutartų prekių ar paslaugų, galima tik tuo atveju, jei gavėjas nesuteikė mokėtojų prekių ar paslaugų, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Tai, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ne „SwisTrust“, būtent kuri, pareiškėjo teigimu, nesuteikė jam sutartų paslaugų, o lėšų gavėjai, kurios suteiktų paslaugų pareiškėjas nekvestionuoja, taip pat Lietuvos bankui pateikti duomenys liudija lėšų gavėjos paslaugų jam suteikimą, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos netenkina „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos (13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“). Be to, „Visa“ taisyklių 11.10.2.3 papunkčio sąlygose numatyta, kad mokėjimo operacijos gražinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms.

Kaip jau minėta, bendrovė, gavusi pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, t. y. prašymą gražinti mokėjimo operacijų sumas tuo pagrindu, kad lėšų gavėjas nesuteikė pareiškėjui paslaugos (priežasties kodas 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“), nustatė, jog pareiškėjo prašyme nurodytos mokėjimo operacijos neatitinka „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėjimo operacijos galėtų būti užginčytos tuo pagrindu, kad šios mokėjimo operacijos sumos gavėja (lėšų gavėja) nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų ar prekių. Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į pirmiau minėtą „Visa“ ribojimą, darytina išvada, kad bendrovė neturėjo teisės perduoti „Visa“ taisyklių neatitinkančio pareiškėjo prašymo „Visa“ ir pagrįstai atsisakė patenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

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