



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022 m. birželio 13 d. Nr. 429-224  
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:**

Pareiškėjas 2020–2021 m. laikotarpiu per „Zecure Gaming Limited“<sup>1</sup> internetinę žaidimų platformą laimėjo sumas, kurios į pareiškėjo sąskaitą bendrovėje buvo pervedamos kaip gražinami mokėjimai kortele (angl. *Card refund*) arba mokėjimai kortele.

2020 m. gruodžio 21 d. – 2021 m. vasario 5 d. laikotarpiu į pareiškėjo sąskaitą bendrovėje buvo negražinta 13 mokėjimų kortele, t. y. 2020 m. gruodžio 21 d. buvo atmesti trys gražinami mokėjimai kortele, 2021 m. sausio 21 d. atmestas vienas gražinamas mokėjimas kortele, 2021 m. sausio 28 d. atmesti trys gražinami mokėjimai kortele, 2021 m. vasario 1 d. atmestas vienas gražinamas mokėjimas kortele, o 2021 m. vasario 5 d. atmesti dar penki gražinami mokėjimai kortele. Bendra atmestų mokėjimų suma – 520 000 NOK (apie 51 000 Eur), visi mokėjimų gražinimai inicijuoti prekybininko „Zecure Gaming Limited“.

Pareiškėjas, pastebėjęs, kad jo sąskaitoje atsirado gražinimai dėl mokėjimų kortele, kurių būseną nurodyta kaip „Atmesta“ (angl. *Declined*), 2021 m. vasario 5 d. kreipėsi į bendrovę per bendrovės mobiliąją pokalbių programėlę. Bendrovės specialistai pareiškėjui paaiškino, kad tokie gražinimai reiškia, jog bandyta gražinti suma nebuvo pasiekusi pareiškėjo sąskaitos bendrovėje ir kad gražinami mokėjimai yra atmetami, nes juos buvo bandoma siųsti kaip autorizuotus, tačiau be patvirtinimo apie tokių lėšų išsiuntimą. T. y. dėl minėtų gražintinų mokėjimų iš siuntėjo nebuvo gauti mokėjimo pateikimą patvirtinantys duomenys (angl. *Presentment*), todėl tokie gražinimai laikomi atmestais, o patys mokėjimai nėra gaunami ir negali būti įskaityti į gavėjo sąskaitą.

2021 m. rugsėjo 13 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bendrovei dėl atmestų mokėjimų kortele gražinimų į jo sąskaitą bendrovėje.

2021 m. rugsėjo 24 d. bendrovė pateikė atsakymą pareiškėjui. Minėtame atsakyme bendrovė paaiškino, kurie mokėjimų kortele gražinimai iš „Zecure Gaming Limited“ į pareiškėjo sąskaitą buvo įvykdyti sėkmingai, o kurie buvo atmesti. Atsakyme pareiškėjui priminta, kad bendrovė taip pat yra priėmusi sprendimą dėl dalykinių santykių nutraukimo.

2021 m. gruodžio 22 d. pareiškėjas pateikė bendrovei pakartotinę pretenziją dėl atmestų mokėjimų kortele gražinimų.

2022 m. sausio 5 d. bendrovė pateikė atsakymą pareiškėjui į jo pakartotinę pretenziją, nurodydama, kad siuntėjo siųstos lėšos niekada nepasiekė nei bendrovės, nei pareiškėjo sąskaitos. Bendrovė taip pat pažymėjo, kad dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo šiuo atveju negali būti pradėtos ir lėšų gražinimo procedūros pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytas taisykles.

Pareiškėjas, nesutikdamas su bendrovės pozicija dėl atmestų prašymų inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir siekdamas ginčo, kilusio dėl lėšų, kurios, pareiškėjo vertinimu, turėjo būti gražintos (įskaitytos kaip gražintos) į jo sąskaitą bendrovėje, kompensavimo, išnagrinėjimo

<sup>1</sup> Remiantis viešai skelbiama informacija

[https://www.google.com/search?q=zecure+gaming+limited&rlz=1C1GCEA\\_enLT878LT878&oq=zecure+gaming&ags=chrome.1.69i57j0i512j0i22i30i5.4386i0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=zecure+gaming+limited&rlz=1C1GCEA_enLT878LT878&oq=zecure+gaming&ags=chrome.1.69i57j0i512j0i22i30i5.4386i0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8) „Zecure Gaming Limited“ teikia azartinių lošimų (kazino) paslaugas internetu.

ne teismo tvarka, kreipėsi į Lietuvos banką. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad nuo 2020 m. gruodžio mėn. „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje yra laimėjęs įvairaus dydžio sumas, kurios buvo pervedamos į jo sąskaitą bendrovėje. Po kurio laiko pareiškėjas teigia pastebėjęs, kad kai kurios laimėjimų sumos nebuvo pervestos, – pareiškėjo teigimu, nebuvo gražinta bendrovės išduota mokėjimo kortele atliktų mokėjimų, kurių bendra vertė 51 000 Eur, suma ir dar viena 10 000 Eur kredito pervedimo suma. Pareiškėjas nurodo kreipęsis į „Zecure Gaming Limited“ dėl gražintinų sumų ir buvo informuotas prekybininko, kad visos sumos buvo pervestos (grąžintos) pareiškėjui. Nepaisydama šios aplinkybės, bendrovė, kaip teigia pareiškėjas, atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje laimėtų sumų gražinimo ir (arba) įskaityti šias sumas į jo sąskaitą bendrovėje. Pareiškėjas mano, kad jis buvo apgautas, nes žadėti pervesti pinigai, laimėti „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje, jam nebuvo pervesti. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui nesėkmingą žaidimo „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje sesijos vertę – 30 000 Eur, bendrovės kortele atliktų mokėjimų vertę – 51 000 Eur ir 10 000 Eur vertės kredito pervedimo sumą, iš viso – 91 000 Eur.

Bendrovė nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad pareiškėjas dėl mokėjimų gražinimo bendrovės Mokėjimų gražinimo komandai (angl. *Chargeback team*) yra iš viso pateikęs šešis mokėjimų gražinimo prašymus, t. y. 2020 m. gruodžio 10 d. pareiškėjas pateikė prašymą dėl 5 atliktų mokėjimų kortele, 2020 m. gruodžio 16 d. – prašymą dėl 37 mokėjimų kortele, 2021 m. gegužės 6 d. – prašymą dėl 1 241 mokėjimo kortele, 2021 m. gegužės 7 d. – prašymą dėl 31 mokėjimo kortele, 2021 m. rugpjūčio 15 d. – prašymą dėl 59 mokėjimų kortele, o 2021 m. rugsėjo 27 d. – prašymą dėl 246 mokėjimų kortele gražinimo<sup>2</sup>. Bendrovė nurodo vertinimo metu nustatiusi, kad mokėjimai atlikti, naudojant „3D Secure“ autentifikavimą. Be to, pareiškėjas mokėjimų gražinimo prašymuose nurodė, kad ginčija mokėjimus ne dėl to, jog jie galėjo būti atlikti sukčiavimo būdu, bet todėl, kad pareiškėjas negali jų realizuoti žaidimų platformoje. Dėl nurodytų priežasčių, atsižvelgdama į tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisykles, bendrovė teigia atmetusi visus pareiškėjo pateiktus mokėjimų gražinimo prašymus. Atsiliepime taip pat pažymima, kad nors „Zecure Gaming Limited“ pareiškėjui nurodė, jog visi jam priklausantys mokėjimai buvo jau išmokėti ir tai atlikta tinkamai, tačiau bendrovė atkreipia dėmesį, kad pareiškėjo ginčijamų mokėjimų gražinimai buvo atmesti būtent prekybininkui „Zecure Gaming Limited“ inicijuojant lėšų gražinimus dėl bendrovei nežinomų trikdžių. Bendrovė pažymi, kad šiuo atveju tokio pobūdžio gražinimai nebuvo laikomi gautais, t. y. gražinimai arba buvo atmesti paties siuntėjo, arba nebuvo tinkamai autorizuoti. Bendrovė prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

**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 (toliau – Taisyklės) 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.

Pareiškėjo ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl pareiškėjo bendrovės kortele atliktų mokėjimų, įsigyjant paslaugas (prekes) prekybininko „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje, ir kompensuoti šiuos bei kitus pareiškėjo nuostolius, kurių, pareiškėjo teigimu, jis turėjo tiek dėl prekybininko, tiek

<sup>2</sup> Atsižvelgdama į bendrą pareiškėjo bendrovei teiktų prašymų dėl mokėjimų lėšų gražinimo skaičių, bendrovė atsiliepime papildomai informavo, kad 2020 m. gruodžio 20 d. pareiškėjas dėl savo pirmojo atmesto mokėjimų gražinimo prašymo dėl „Casino Winner“ naudai atliktų mokėjimų pateikė pretenziją bendrovei, o 2021 m. sausio 4 d. bendrovė pareiškėjui pateikė atsakymą, pagrįsdama, kuo remiantis buvo priimtas sprendimas. 2021 m. rugpjūčio 15 d. pareiškėjas pateikė dar vieną prašymą dėl lėšų gražinimo, o 2021 m. rugpjūčio 23 d. bendrovė pateikė atsakymą, paaiškindama priimtą sprendimą dėl mokėjimų lėšų gražinimo prašymo atmetimo remiantis tuo, kad nerasta jokių sąskaitos perėmimo požymių ar įrodymų, jog mokėjimai buvo atlikti ne pareiškėjo. 2022 m. sausio 23 d. pareiškėjas pateikė dar vieną pretenziją dėl bendrovės atmetų mokėjimų lėšų gražinimo prašymų ir jų pakartotinio įvertinimo, į kurį bendrovė atsakė 2022 m. vasario 4 d., paaiškindama, kad dėl šių prašymų netenkinimo pareiškėjui jau buvo pateiktas atsakymas ankstesniuose bendrovės atsakymuose pareiškėjui ir kad yra priimtas sprendimas dėl bendrovės dalykinių santykių nutraukimo su pareiškėju.

dėl bendrovės veiksmų. Bendrovė savo ruožtu atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia aplinkybe, kad pareiškėjo prašymai inicijuoti lėšų gražinimo procedūras neatitiko tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisyklių sąlygų, kada tokios procedūros gali būti pradėtos, taip pat tuo, kad, bendrovės vertinimu, nėra jokio teisinio pagrindo bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo ginčijamų mokėjimų sumų, kurios, pareiškėjo teigimu, turėjo būti pervestos ir (arba) gražintos į jo sąskaitą bendrovėje.

*Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisykles*

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi dėstomas aplinkybes, teigtina, kad, pareiškėjo vertinimu, bendrovė nepagrįstai atsisakė tarpininkauti pareiškėjui susigražinant prarastas ginčijamų mokėjimų lėšas, inicijuojant lėšų gražinimo procedūras pagal mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ nustatytas taisykles.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrindumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos, 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 tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių organizacijas „MasterCard“ ir „Visa“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bendrovė atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų buvo pateikti dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „Visa“ ir „MasterCard“ kortelėmis atliktų mokėjimų. Motyvuodama savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimų, bendrovė nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklės nustato, jog mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Bendrovė nurodo, kad šiuo atveju, kaip rodo bendrovės sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai buvo atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, t. y. ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti per „3D Secure“ sistemą, kai, teikiant apmokėjimui skirtą informaciją, pareiškėjui buvo pateikiama ir „3D Secure“ sistemos piktograma („Verified by VISA“ / „MasterCard SecureCode“), taip informuojant apie veikiančias papildomas saugumo priemones.

Be to, bendrovė atkreipia dėmesį, kad, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių sąlygas, „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 realizavus.“ Vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklių 11.10.2 papunkčio nuostatomis, lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, jei kortelės turėtojas (šiuo atveju – pareiškėjas) negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Šių taisyklių 11.10.2.3 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms.

Bendrovė nurodo, kad atsižvelgiant į tai, jog ginčytinų mokėjimų atveju pareiškėjo mokėjimo gražinimo reikalavimai buvo keliami remiantis tuo, kad pareiškėjas neatpažįsta mokėjimų, lošimams suteiktos pardavėjo paslaugos atliktos nekokybiškai arba tuo pagrindu, kad, įvykdžius mokėjimus į žaidimų platformas, šių mokėjimų lėšų neįmanoma realizuoti, tokie prašymai dėl ginčijamų mokėjimų gražinimo buvo atmesti.

Įvertinus pirmiau aptartas aplinkybes, teigti, kad bendrovė nepagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūras pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisykles dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimų, nėra pagrindo.

*Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas atšaukimo*

Įvertinus tai, kad pareiškėjas siekia atgauti lėšas už ginčijamus mokėjimus, t. y. siekia dalies mokėjimo kortele atliktų mokėjimų lėšų gražinimo, papildomai pažymėtina, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo

paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui). Pažymėtina, kad pareiškėjas į bendrovę dėl ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo kreipėsi jau tada, kai mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamus mokėjimus buvo gavusi bendrovė ir šios mokėjimo operacijos jau buvo įvykdytos, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Remiantis bendrovės paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms*<sup>3</sup>) 18 punktu, vartotojo inicijuotas mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas bet kuriuo metu vieną darbo dieną iki to momento, kai lėšos iš vartotojo (mokėtojo) sąskaitos turi būti nurašytos<sup>4</sup>. Tokios aplinkybės nagrinėjamo ginčo atveju taip pat nebuvo nustatytos, taigi, nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal bendrovės paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bendrovė gali atšaukti.

#### *Dėl ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo*

Pareiškėjo reikalavimas atlyginti jo nuostolius, kiek tai *nesusiję* su jo prašymais inicijuoti lėšų gražinimo procedūras pagal organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisykles, ir galėjusius, pareiškėjo teigimu, atsirasti bendrovei netinkamai veikus, savo esme laikytinas reikalavimu taikyti civilinę atsakomybę bendrovės atžvilgiu. Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)<sup>5</sup>. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neišrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę<sup>6</sup>. Taigi, nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė bendrovės atžvilgiu bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų bendrovės veiksmų, pareiškėjo nuostolių (negražintų ginčijamų mokėjimų sumų) ir priežastinio ryšio tarp bendrovės neteisėtų veiksmų ir pareiškėjo nuostolių – visumą.

Pareiškėjas kreipimesi teigia, kad bendrovė turėtų kompensuoti pareiškėjui nesėkmingą žaidimo „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje sesijos vertę – 30 000 Eur, bendrovės kortele atliktų mokėjimų vertę – 51 000 Eur ir 10 000 Eur vertės kredito pervadimo sumą. Taigi, pareiškėjas savo nuostolius vertina 91 000 Eur suma. Vis dėlto atsiliepiame bendrovė

<sup>3</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>

<sup>4</sup> Tekstas originalo – anglų k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.“

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktą.

pažymėjo, kad pareiškėjo sąskaitos išrašuose bendrovė nerado 10 000 Eur mokėjimo, apie kurį mini pareiškėjas savo kreipimesi, todėl bendrovė padarė išvadą, kad jis nebuvo inicijuotas, nes pareiškėjo sąskaitoje nerasta jokių kitų mokėjimų, išskyrus mokėjimus mokėjimo kortele. Bendrovė paaiškino, kad siekiant nustatyti, ar tam tikras pavedimas buvo siųstas į pareiškėjo sąskaitą bendrovėje, tam turėtų būti gautas pavedimo patvirtinimas (angl. *transfer confirmation*) iš lėšų siuntėjo dėl šio konkretaus mokėjimo inicijavimo.

Vertinant pareiškėjo reikalavimo dydžio pagrįstumą, būtina pažymėti, kad nei su kreipimusi, nei Lietuvos bankui paprašius papildomai pagrįsti visų siekiamų prisiteisti nuostolių dydį (pavyzdžiui, nesėkmingo žaidimo „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje sesijos vertę – 30 000 Eur ir 10 000 Eur vertės kredito pervedimo sumą), pareiškėjas šių nuostolių pagrįsti įrodymais (objektyviais duomenimis, kad tokius nuostolius iš tiesų patyrė) negalėjo – tokių duomenų, net ir Lietuvos bankui paprašius, pareiškėjas nepateikė. T. y. pareiškėjas pateikė savo paties atliktus paskaičiavimus, sąskaitos bendrovėje išrašą bei savo paaiškinimus, kas, pareiškėjo vertinimu, sudaro prašomą kompensuoti 30 000 Eur sumą, taip pat nurodė, kad jo sąskaitos išrašė nematyti turėtos gražinti 10 000 Eur kredito pervedimo sumos, tačiau jokių objektyvių duomenų šioms teiginiams pagrįsti, taigi, kad iš tiesų patyrė tokio dydžio nuostolių, tarp jų ir 10 000 Eur nuostolį dėl galimai neįskaityto į jo sąskaitą bendrovėje kredito pervedimo sumos, nepateikė, kaip ir nenurodė jokių aplinkybių, kaip šie nurodyti nuostoliai galėjo būti susiję su bendrovės veiksmais ar neveikimu. Vadinasi, pareiškėjas visų prašomų atlyginti nuostolių dydžio neįrodė. Remiantis atsiliepime dėstomais teiginiais, darytina išvada, kad bendrovė neginčija fakto, jog dėl „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje įsigytų prekių (paslaugų) pareiškėjas patyrė 51 000 Eur nuostolius.

Vertinant, ar nustatytos prielaidos konstatuoti bendrovės neteisėtus veiksmus, kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis (jų visuma). Kaip jau buvo konstatuota pirmiau, bendrovės veiksmai, atsisakant inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų „MasterCard“ ir „Visa“ taisykles dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimų, laikytini pagrįstais. Pažymėtina, kad vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo. Tai reiškia, kad šalys privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu. Todėl Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčus, remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Vis dėlto šio ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta atitinkamų duomenų ir juos pagrindžiančių įrodymų kartu su kreipimusi ar papildomais paaiškinimais nepateikė ir pareiškėjas, kad bendrovė įvykdydama tiek jo ginčijamus mokėjimus, tiek atsisakydama inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir kitais veiksmais (neveikimu) būtų pažeidusi šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų ar teisės aktų nuostatas.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad, ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėjo ginčijamų mokėjimų gražinimai buvo atmesti būtent prekybininkui „Zecure Gaming Limited“ inicijuojant gražinimus, t. y., bendrovės vidaus sistemų duomenimis, gražinamus mokėjimus buvo bandoma siųsti kaip autorizuotus, tačiau be patvirtinimo apie tokių lėšų išsiuntimą. Bendrovė paaiškino, kad dėl bandytų gražinti mokėjimų iš siuntėjo nebuvo gauti mokėjimo pateikimą patvirtinantys duomenys (angl. *Presentment*), todėl tokie gražinimai buvo laikomi atmestais, – taigi, jie nebuvo gauti ir negalėjo būti įskaityti į gavėjo (pareiškėjo) sąskaitą.

Pažymėtina, kad neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, – nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti<sup>7</sup>. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo<sup>8</sup>. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti<sup>9</sup>. Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius bendrovės neteisėtų veiksmų, kaip būtinosios civilinės atsakomybės taikymo

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

<sup>8</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

<sup>9</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (šiuo atveju priežastinis ryšys tarp pareiškėjo žalos (51 000 Eur sumos) ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai įvykdant pareiškėjo ginčijamus mokėjimus ir atsisakant dėl jų inicijuoti lėšų gražinimo procedūras vertintini kaip teisėti, taip pat į tai, kad pareiškėjas neįrodė viso prašomo atlyginti žalos dydžio, taigi, atsižvelgiant į tai, kad nebuvo nustatytos būtinosios bendrovės civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo nuostolius dėl „Zecure Gaming Limited“ internetinėje žaidimų platformoje sumokėtų ir turėtų, pareiškėjo teigimu, gražinti sumų – iš viso 91 000 Eur, 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis