



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-06-15 Nr. 429-236  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2021 m. lapkričio 25–30 dienomis pareiškėja jai bendrovės išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele (toliau – kortelė) atliko 9 mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 9 151 Eur (toliau – mokėjimo operacijos), lėšų gavėjai UAB „Bifinity“, atstovaujantys investavimo platformai „Binance.com“ (toliau – lėšų gavėja).

2021 m. gruodžio 20 d. pareiškėja pateikė bendrovei skundą, jame bendrovės prašoma kreiptis į tarptautinių kortelių asociaciją „MasterCard“ (toliau – *MasterCard*) dėl mokėjimo operacijų atšaukimo ir jų sumų pareiškėjai gražinimo (toliau – *MasterCard* lėšų gražinimo procedūra). Pateiktame skunde pareiškėja nurodė, kad su ja susisiekė investavimo platformos „MajorTrade“ (toliau – „MajorTrade“) atstovas ir pateikė investavimo pasiūlymą. Pareiškėja nusprendė pasinaudoti „MajorTrade“ atstovo pateiktu pasiūlymu ir jai priklausančia kortele atliko mokėjimo operacijas lėšų gavėjui, tikėdamasi savo lėšas investuoti ir uždirbti pelno. Pareiškėja teigė, kad tik atlikusi mokėjimo operacijas suprato, kad galėjo tapti sukčiavimo auka ir kad jai žadėtos investicinės gražos negaus. Pareiškėja kreipėsi į „MajorTrade“ dėl lėšų sugražinimo, tačiau jokio atsakymo iš minėtos platformos negavo. Negavusi iš „MajorTrade“ sutartų su investavimu susijusių paslaugų, pareiškėja kreipėsi į bendrovę dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo *MasterCard* taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“.

Įvertinusi pareiškėjos pateiktą informaciją ir duomenis, bendrovė nustatė, kad mokėjimo operacijos atveju *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimas pareiškėjos prašomu remtis pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ yra negalimas, nes, kaip pati pareiškėja nurodė, sutartų paslaugų jai nesuteikė „MajorTrade“, o ne lėšų gavėja (UAB „Bifinity“), kuri šiuo atveju veikė tik kaip platforma, sudaranti galimybę per ją vykdyti paskesnes investicijas. Reaguodama į tai, kad pareiškėja teigė galimai buvusi apgauta „MajorTrade“, bendrovė papildomai įvertino galimybę inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą remiantis *MasterCard* taisyklėse įtvirtintais apgaulingai atliktų mokėjimo operacijų atšaukimo pagrindais, tačiau nagrinėjamu atveju tokios galimybės nebuvo, nes mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pačios pareiškėjos. Bendrovė informavo pareiškėją, kad negali tenkinti jos prašymo.

Nesutikdama su bendrovės sprendimu nesikreipti į *MasterCard* dėl mokėjimo operacijų ginčo procedūros pradėjimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja pakomentavo aplinkybes, kurias prieš tai buvo nurodžiusi bendrovei. Pareiškėjos teigimu, bendrovė, kaip *MasterCard* kortelių leidėja, neturi sprendimo dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo teisės (tokius sprendimus priima *MasterCard*), todėl nepagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjos prašymą inicijuoti šią procedūrą. Pareiškėjos nuomone, bendrovė, gavusi jos prašymą inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą su įvardyta šio prašymo priežastimi, turėjo pareigą įvertinti, ar pateiktas prašymas atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytus formalius reikalavimus, pagal *MasterCard* taisyklėse įtvirtintus šios procedūros inicijavimo pagrindų kodus nustatyti pareiškėjos įvardytą prašymo pateikimo priežastį atitinkančio pagrindo kodą (šiuo atveju, kaip nurodo pareiškėja, pagrindo kodas turėjo būti Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“) ir perduoti šį prašymą

*MasterCard*, kad ji priimtų sprendimą dėl gauto prašymo.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjos prašymo inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros tuo pagrindu, kad lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjai paslaugos, bendrovė teigia negalėjusi, nes, priešingai, negu nurodo pareiškėja, lėšų gavėja šiuo atveju laikytina suteikusia pareiškėjai paslaugą, t. y. nagrinėjamu atveju mokėjimo operacijų tikslas buvo ne prekių ar paslaugų įsigijimas iš lėšų gavėjos (UAB „Bifinity“), o lėšų pervedimas turint tikslą atlikti paskesnius investavimo veiksmus. Be to, pati pareiškėja nurodo, kad sutartų paslaugų negavo iš kito subjekto, t. y. „MajorTrade“, o ne iš 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 procedūros tuo pagrindu, kad mokėjimo operacija galėjo būti atlikta apgaulės būdu, bendrovė nurodo taip pat neturėjusi teisės, nes ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota (naudojant 3DS autentifikavimo metodą) ir pati pareiškėja 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 *MasterCard* ir perduoti jai pareiškėjos prašymą inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, nes pareiškėja negavo paslaugų, kurių siekė atlikdama 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 mokėjimo operacijas buvus autorizutas. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigrąžinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizotų mokėjimo operacijų sumas nustato *Mastercard*. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kaip turi būti vykdomos *MasterCard* nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi, bendrovės veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizotų 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 pareiškėja, *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 tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nepateikia jos mokėtojui 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, prekė ar paslauga vis tiek nebus pristatyta (pvz., lėšų gavėjas yra nutraukęs savo veiklą).

Vertinant, ar mokėjimo operacijos tenkino prieš tai minėtas sąlygas, svarbu įvertinti, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų pateikimo sąlygų buvo sutarusios pareiškėja ir lėšų gavėja, kuriai pareiškėja atliko mokėjimo operacijas, taip pat ar lėšų gavėja, gavusi iš pareiškėjos mokėjimo operacijų sumą, pateikė pareiškėjai sutartą prekę arba suteikė paslaugą. Iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad atliekant mokėjimo operacijas pareiškėja ir lėšų gavėja siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėja turėjo „Binance“ sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją, atlikdama mokėjimo operacijas, pareiškėja siekė papildyti savo „Binance“ sąskaitą, kad vėliau galėtų įsigyti kriptovaliutos ir (arba) atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjos pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėja buvo įskaičiusi į pareiškėjos „Binance“ sąskaitą mokėjimo operacijų sumą, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėja suteikė pareiškėjai jų sutartas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėja nereiškia pretenzijų lėšų gavėjai dėl jos suteiktų paslaugų tinkamumo. Kaip nurodyta pirmiau, kreipdamasi į bendrovę dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o šiai atsisakius tenkinti tokį prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėja akcentavo, kad negavo investicinių paslaugų ir pelno, kurių tikėjosi ir dėl kurių buvo sutarusi ne su lėšų gavėja, o su trečiaja šalimi – „MajorTrade“.

Kaip minėta pirmiau, remiantis *MasterCard* taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją, nes jos gavėjas nesuteikė mokėtojui sutartų prekių ar paslaugų, galima tik tada, kai gavėjas nesuteikė mokėtojui prekių ar paslaugų, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Tai, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ne „MajorTrade“, kuri, pareiškėjos teigimu, nesuteikė sutartų paslaugų, o lėšų gavėjai, kurios suteiktų paslaugų pareiškėja nekvestionuoja, o Lietuvos bankui pateikti duomenys liudija, kad lėšų gavėja paslaugas suteikė, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos netenkina *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos (4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“).

Pareiškėjos nuomone, bendrovė, kaip *MasterCard* kortelių platintoja, neturi sprendimo teisės perduoti ar ne *MasterCard* mokėjimo kortelių turėtojų prašymus dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, tačiau pareiškėja sutinka, kad bendrovė turi pareigą įvertinti tokių prašymų atitiktį *MasterCard* taisyklių nuostatomis. 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, taip pat pareigą neteikti *MasterCard* prašymų, kurie netenkina šių reikalavimų (toliau – *MasterCard* ribojimas).

Kaip jau minėta, bendrovė, gavusi pareiškėjos prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, t. y. prašymą gražinti mokėjimo operacijų sumas, nes lėšų gavėjas nesuteikė pareiškėjai paslaugos (priežasties kodas 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“), nustatė, kad pareiškėjos prašyme nurodytos mokėjimo operacijos neatitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėjimo operacijos galėtų būti užginčytos tuo pagrindu, kad šios mokėjimo operacijos sumos gavėja (lėšų gavėja) nesuteikė pareiškėjai sutartų paslaugų ar prekių. Tokią pačią išvadą, įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją bei aktualias *MasterCard* taisyklių nuostatas, padarė ir Lietuvos bankas, todėl, atsižvelgdamas į prieš tai minėtą *MasterCard* ribojimą, konstatuoja, kad bendrovė neturėjo pagrindo perduoti *MasterCard* taisyklių neatitinkančio pareiškėjos prašymo *MasterCard* ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjos prašymą.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bendrovė neapsiribojo vien tik pačios pareiškėjos įvardyta mokėjimo gražinimo priežastimi 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“ ir papildomai

vertino galimybes inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą kitais pagrindais, t. y. vertino, ar mokėjimo operacijos, remiantis pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, galėtų atitikti kitų *MasterCard* taisyklėse nustatytų mokėjimo gražinimo priežasčių kriterijus, tačiau mokėjimo operacijos jų taip pat neatitiko (autorizuota paties pareiškėjos, be to, buvo atlikta paskesnio investavimo tikslais).

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bendrovė pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (ar) aiškino *MasterCard* nustatytas taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad bendrovės atsisakymas pareiškėjos prašymu inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, nes pareiškėja negavo iš lėšų gavėjos sutartų paslaugų, buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjos 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 pareiškėjos 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis