



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-06-15 Nr. 429-237  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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:**

Laikotarpiu nuo 2021 m. rugpjūčio 18 d. iki 2021 m. spalio 19 d. pareiškėjas jam bendrovės išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele (toliau – kortelė) atliko tris po 100 Eur mokėjimo operacijas (toliau – mokėjimo operacijos) lėšų gavėjai *Centro European E-learning* (toliau – lėšų gavėja). Mokėjimo operacijos lėšų gavėjai buvo atliktos už kinų medicinos nuotolinio mokymosi kursus.

Pareiškėjas, iš lėšų gavėjos sutartu laiku negavęs sertifikato, liudijančio kursų baigimą, 2021 m. gruodžio 17 d. bendrovei pateikė skundą, kuriame bendrovės prašoma kreiptis į tarptautinių kortelių asociaciją „MasterCard“ (toliau – *MasterCard*) dėl mokėjimo operacijų atšaukimo ir jų sumų grąžinimo pareiškėjui (toliau – *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūra), remiantis *MasterCard* taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“. Pareiškėjas bendrovei nurodė, kad kursų baigimą liudijantis sertifikatas jam turėjo būti pristatytas iki 2021 m. lapkričio 22 d., tačiau iki keipimosi į bendrovę dienos pareiškėjas minėto sertifikato iš lėšų gavėjos nebuvo gavęs.

2021 m. gruodžio 22 d. pareiškėjas bendrovę informavo, kad su juo susiekė lėšų gavėjos atstovai ir pranešė, kad nesutinka jam grąžinti mokėjimo operacijų lėšų, nes paslauga (nuotolinio mokymosi kursai) pareiškėjui buvo suteikta. 2021 m. gruodžio 24 d. lėšų gavėja bendrovei pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad paslaugos, už kurias pareiškėjas sumokėjo inicijuodamas mokėjimo operacijas, pareiškėjui buvo suteiktos. Atsižvelgdama į tai, kad lėšų gavėja nesutiko pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijų lėšų, bei į tai, kad lėšų gavėja bendrovei pateikė įrodymus, pagrindžiančius, kad sutartos paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, bendrovė 2022 m. vasario 12 d. informavo pareiškėją, kad jo prašymas kreiptis į *MasterCard* dėl mokėjimo operacijų atšaukimo ir jų sumų grąžinimo, remiantis *MasterCard* taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“, nebus tenkinamas.

Pareiškėjas nesutiko su tokiu bendrovės atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaikšino, kad baigė kinų medicinos nuotolinio mokymosi kursus, išlaikė egzaminus, tačiau lėšų gavėja jam sutartu laiku (per 20 darbo dienų, kai egzaminas buvo išlaikytas) neatsiuntė kursų baigimą liudijančio sertifikato. Pareiškėjas teigia, kad lėšų gavėja pažeidė susitarimo sąlygas, todėl, pareiškėjo nuomone, turi būti laikoma, kad lėšų gavėja jam nesuteikė paslaugos, už kurią jis sumokėjo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą, nes lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjui paslaugos, bendrovė teigia negalėjusi, nes, priešingai, negu nurodo pareiškėjas, lėšų gavėja bendrovei pateikė įrodymus, kad sutartas paslaugas pareiškėjui suteikė: pareiškėjas pabaigė kursus, išlaikė egzaminus ir 2021 m. lapkričio 18 d. jam buvo išduotas kursų baigimą liudijantis sertifikatas. Bendrovė pažymėjo, kad ir pats pareiškėjas neginčija nuotolinio mokymosi paslaugų suteikimo fakto, o tik teigia, kad kursų baigimą liudijantis sertifikatas jam nebuvo pristatytas per sutartą 20 darbo dienų terminą. Bendrovė teigia, kad, remiantis lėšų gavėjo pateiktais duomenimis, galima pagrįstai teigti, kad sutartos paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, todėl bendrovė neturėjo jokio pagrindo kreiptis į *MasterCard*, remdamasi jos taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 4855

„Nesuteiktos prekės ar paslaugos“.

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, nes pareiškėjas 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 ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta mokėjimo operacijas buvus autorizuotas. 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 susigrąžinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų 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 autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja *MasterCard* taisyklės, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bendrovė, gavusi mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Kaip teisingai nurodo pareiškėjas, *MasterCard* taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, t. y. *MasterCard* taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąraše 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, prekę 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 tiekimo ar teikimo 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 suteikė paslaugą. Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad atliekant mokėjimo operacijas pareiškėją ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas iš lėšų gavėjos įsigijo paslaugą – nuotolinio kinų medicinos mokymo kursą. Lietuvos bankui pateikti duomenys pagrindžia, kad pareiškėjas su lėšų gavėja sutartus kursus pabaigė, išlaikė egzaminą ir 2021 m. lapkričio 18 d. pareiškėjui buvo išduotas kursų baigimą liudijantis sertifikatas. Pareiškėjas neneigia, kad mokymosi kursus pabaigė ir kad išlaikė egzaminą, tačiau teigia, kad sutartu laiku negavo kursų baigimą liudijančio sertifikato. Bendrovės pateikti susirašinėjimo su lėšų gavėja duomenys patvirtina, kad 2021 m. lapkričio 18 d. pareiškėjui buvo išduotas kursų baigimą liudijantis sertifikatas. Bendrovė teigia, kad neturi tikslių duomenų, kada pareiškėjui minėtas sertifikatas buvo fiziškai išsiųstas, tačiau, bendrovės nuomone, tai nekeičia fakto, kad mokymosi paslaugos, už kurias pareiškėjas sumokėjo, pareiškėjui buvo suteiktos. Lietuvos banko nuomone, vien tik faktas, kad lėšų gavėja galėjo sutartu laiku pareiškėjui neišsiųsti kursų baigimo sertifikato, nepaneigia fakto, kad

mokymosi paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos. Lietuvos bankui bendrovės pateikti duomenys pagrindžia, kad 2021 m. lapkričio 18 d. pareiškėjui buvo išduotas kursų baigimą liudijantis sertifikatas, kurio tikrumas, be kita ko, yra patvirtintas notaro.

Kaip minėta pirmiau, remiantis *MasterCard* taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad jos gavėjas nesuteikė mokėtojų sutartų prekių ar paslaugų, galima tik tada, jeigu gavėjas nesuteikė mokėtojų prekių ar paslaugų, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėja pareiškėjui suteikė sutartas paslaugas. Tai, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos netenkina *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, nes mokėjimo operacijų sumų gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos (4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“).

Papildomai 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 prašymas gražinti mokėjimo operacijų lėšas atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytas sąlygas, 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 mokėjimo operacijų sumą, nes lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjui paslaugos (priežasties kodas 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“), nustatė, kad pareiškėjo prašyme nurodytos mokėjimo operacijos neatitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėjimo operacijos galėtų būti užginčytos, remiantis tuo, kad šios mokėjimo operacijos sumos gavėja (lėšų gavėja) nesuteikė pareiškėjui 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 pareiškėjo prašymo *MasterCard* ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs 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, nes 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.