



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-07-14 Nr. 429-309

Vilnius

Lietuvos bankas 2022 m. balandžio 19 d. gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. liepos 26 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota *MasterCard* mokėjimo kortelė Nr. **** (duomenys neskelbiami) (toliau – *MasterCard* kortelė) ir *Visa* mokėjimo kortelė Nr. **** (duomenys neskelbiami) (toliau – *Visa* kortelė).

Nuo 2021 m. liepos 27 d. iki 2021 m. rugpjūčio 16 d., pareiškėjo turimomis kortelėmis buvo atliktos toliau nurodytos mokėjimo operacijos (toliau visos kartu – ginčijamos mokėjimo operacijos):

1) 2021 m. liepos 27 d. *MasterCard* kortele atlikta 5 000 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 1) krypto turto platformai „Binance“ (toliau – gavėja Nr. 1);

2) 2021 m. liepos 27 d. *MasterCard* kortele atlikta 5 000 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 2) gavėjai Nr. 1;

3) 2021 m. liepos 27 d. *MasterCard* kortele atlikta 3 000 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 3) gavėjai Nr. 1;

4) 2021 m. liepos 28 d. *MasterCard* kortele atlikta 5 000 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 4) krypto turto platformai „Banxa“ (toliau – gavėja Nr. 2);

5) 2021 m. liepos 28 d. *MasterCard* kortele atlikta 5 000 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 5) gavėjai Nr. 2;

6) 2021 m. liepos 30 d. *MasterCard* kortele atlikta 230,37 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 6) krypto turto platformai „MoonPay“ (toliau – gavėja Nr. 3);

7) 2021 m. liepos 30 d. *MasterCard* kortele atlikta 2 400 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 7) gavėjai Nr. 1;

8) 2021 m. liepos 31 d. *Visa* kortele atlikta 3 595 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 8) gavėjai Nr. 1;

9) 2021 m. rugpjūčio 16 d. *MasterCard* kortele atlikta 5 000 EUR vertės mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 9) gavėjai Nr. 1;

10) 2021 m. rugpjūčio 16 d. *MasterCard* kortele atlikta 3 400 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 10) gavėjai Nr. 1.

2021 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą (toliau – skundas Nr. 1), kuriuo prašė gražinti jam neva iš sąskaitos investavimo platformai „EZCFDs“ (toliau – *EZCFDs* platforma) 2021 m. liepos 26 d. atliktų 14 700 EUR ir 14 900 EUR mokėjimų bei 2021 m. rugpjūčio 13 d. atliktų 8 400 EUR mokėjimo sumas. Pareiškėjas paaiškino, kad investavimo platformos *EZCFDs* atstovas pateikė pareiškėjui investavimo pasiūlymą, kartu pasiūlydamas atsidaryti šioje

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

platformoje investavimo sąskaitą ir įsigyti platformos teikiamas mokymo ir konsultavimo paslaugas. Pareiškėjas priėmė šį pasiūlymą ir sudarė su *EZCFDs* platforma paslaugų teikimo sutartį. Norėdamas pradėti naudotis *EZCFDs* platformos paslaugomis ir atsidaryti šioje platformoje investavimo sąskaitą, pareiškėjas turėjo sumokėti šiai platformai 250 EUR pradinį mokestį ir įsidiegti nuotolinio valdymo programą „AnyDesk“ (toliau – *AnyDesk*). Įdiegus *Anydesk*, *EZCFDs* platformos atstovui buvo suteikta prieiga prie pareiškėjo investavimo sąskaitos *EZCFDs* platformoje ir taip palengvinta būsimų investicijų priežiūra bei rūpinimasis jomis. Pareiškėjo teigimu, jam to nežinant, *EZCFDs* atstovas per *AnyDesk* prisijungė prie pareiškėjo mokėjimo sąskaitų, esančių „Getin“ ir „Alior“ bankuose, ir 2021 m. liepos 26 d. bei rugpjūčio 13 d. iš šių mokėjimo sąskaitų per 3 kartus pervedė 38 000 EUR į fiktyvią pareiškėjo vardu banke atidarytą mokėjimo sąskaitą, o vėliau iš šios fiktyvios mokėjimo sąskaitos per skirtingas krypto turto platformas pervedė šias lėšas *EZCFDs* platformai.

2021 m. spalio 1 d. bankas susisieki su pareiškėju ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį. 2021 m. spalio 12 d. pareiškėjas pateikė bankui „Alior“ bankui skirtą prašymo grąžinti pareiškėjui iš jo mokėjimo sąskaitos, esančios „Alior“ banke, atliktų mokėjimų sumas kopiją, tačiau kitos banko prašytos informacijos nepateikė.

2021 m. spalio 14 d. pareiškėjas pateikė bankui pakartotinį skundą dėl to paties dalyko (toliau – skundas Nr. 2). Jame, priešingai nei skunde Nr. 1, nurodė, kad mokėjimo sąskaita banke, kurią pareiškėjas prieš tai buvo įvardijęs kaip fiktyvią ir atidarytą be jo žinios, vis dėlto buvo atidaryta su jo žinia bei jo interesais, taip pat pažymėjo, kad *EZCFDs* atstovai buvo pažadėję pareiškėjui, kad, investuodamas per *EZCFDs*, jis gaus garantuotą pelną.

2021 m. spalio 15 d. bankas pakartotinai kreipėsi į pareiškėją, prašydamas pateikti papildomos informacijos, tačiau pareiškėjas jos nepateikė.

2021 m. spalio 18 d. bankas informavo pareiškėją, kad negali tinkamai įvertinti pareiškėjo nurodytų aplinkybių bei jo reikalavimo pagrįstumo, todėl negali jo patenkinti, ir pakartotinai paprašė pareiškėjo patikslinti jo pateiktuose skunduose nurodytas aplinkybes.

2021 m. spalio 21 d. bankas pakartotinai bandė susisiekti su pareiškėju dėl papildomos informacijos gavimo, bet nesėkmingai.

2021 m. spalio 22 d. pareiškėjas pateikė bankui trečią skundą dėl to paties dalyko (toliau – skundas Nr. 3). Skunde Nr. 3 pareiškėjas nurodė, kad *EZCFDs* platformą valdo ir sutartį dėl šios platformos atstovo pasiūlytų investavimo paslaugų pareiškėjas buvo sudaręs su *X vector Ltd*. Priešingai, negu buvo nurodęs ankstesniuose savo skunduose, pareiškėjas šį kartą teigė, kad, norėdamas pradėti naudotis *EZCFDs* platformos paslaugomis ir joje atsidaryti investavimo sąskaitą, šiai platformai sumokėjo 8 400 EUR pradinį mokestį (prieš tai pareiškėjo įvardyta pradinio mokesčio suma buvo 250 EUR). Taip pat nurodė, kad mokėjimus šiai platformai atliko pats ir kad *EZCFDs* platforma nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų, t. y. sutartomis sąlygomis neinvestavo pareiškėjo šiai platformai pervestų lėšų ir nesuteikė kitų paslaugų, todėl pareiškėjas mano turintis teisę susigrąžinti mokėjimų, kuriuos jis atliko šiai platformai, sumas.

2021 m. spalio 28 d. bankui pavyko susisiekti su pareiškėju dėl jo skunduose pateiktos informacijos patikslinimų. Bendraudamas su banku, pareiškėjas įvardijo, kad nori susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, taip pat nurodė, kad atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, norėdamas investuoti per *EZCFDs* platformą, tačiau, nors mokėjimo operacijos buvo atliktos, pareiškėjas platformos žadėtų paslaugų negavo. Banko prašymu pareiškėjas užpildė prašymą dėl ginčijamų mokėjimo operacijų inicijuoti tarptautinių kortelių asociacijų *Visa* ir *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūras (angl. *chargeback*) ir jį pateikė bankui 2021 m. lapkričio 8 d.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus ir banko turimus duomenis, bankas 2022 m. lapkričio 19 d. informavo pareiškėją, kad negali tenkinti jo prašymo, nes ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu tarptautinių kortelių asociacijų lėšų grąžinimo procedūros yra negalimos.

2022 m. kovo 25 d. pareiškėjas pateikė bankui dar vieną skundą (toliau – skundas Nr. 4), kuriame išreiškė savo prieštaravimą banko 2021 m. lapkričio 19 d. pateiktam atsakymui. Skunde Nr. 4 nurodė, kad laiko banko sprendimą nepagrįstu, nes tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* taisyklių 13.1 papunktyje mokėjimo kortelės turėtojai nustatyta galimybė atgauti mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumą, kai negaunamos prekės arba paslaugos, už kurias sumokėta. Atsižvelgdamas į tai, kad, jam atlikus ginčijamas mokėjimo operacijas, *EZCFDs* platforma nesuteikė jam žadėtų paslaugų, pareiškėjas prašė bendrovės inicijuoti tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* lėšų grąžinimo procedūrą prieš tai nurodytu pagrindu.

2022 m. balandžio 7 d. bankas informavo pareiškėją, kad banko 2022 m. lapkričio 19 d. atsakymas yra galutinis ir nekeičiamas.

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

vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* lėšų gražinimo procedūrą. Kreipimesi nurodė, kad sudarė sutartį su *EZCFDs* platforma, kurioje jam buvo atidaryta investavimo sąskaita, sumokėjo platformai 250 EUR pradinį mokestį, o vėliau *EZCFDs* platformos atstovo paragintas atliko ir paskesnius mokėjimus šiai platformai. Laikui bėgant, suprato, kad *EZCFDs* platforma galimai vykdo fiktyvią veiklą, todėl paprašė jos gražinti lėšas, kurias buvo pervedęs šiai platformai, tačiau ji šių lėšų pareiškėjui negražino. Atsižvelgdamas į tai, kad negavo iš platformos sutartų paslaugų, pareiškėjas kreipėsi į banką dėl *EZCFDs* platformos naudai pervedtų lėšų gražinimo, prašydamas banko inicijuoti tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* lėšų gražinimo procedūrą, tačiau bankas atsisakė tenkinti jo prašymą.

Pareiškėjo teigimu, bankas, kaip kortelių leidėjas, neturi sprendimo dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo teisės (tokius sprendimus, pareiškėjo teigimu, priima tarptautinė kortelių asociacija), todėl nepagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą dėl šios procedūros inicijavimo. Pareiškėjo nuomone, bankas, gavęs prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, turėjo pareigą įvertinti, ar pateiktas prašymas atitinka tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* taisyklėse nustatytus formalius reikalavimus, pagal šiose taisyklėse įtvirtintus lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagrindų kodus nustatyti pareiškėjo įvardytą prašymo pateikimo priežastį atitinkančio pagrindo kodą (šiuo atveju, kaip nurodo pareiškėjas, pagrindo kodas turėjo būti 13.1 „*Prekės / paslaugos negautos*“) ir perduoti šį prašymą tarptautinei kortelių asociacijai, kad ši priimtų galutinį sprendimą dėl gauto pareiškėjo prašymo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti tarptautinių kortelių asociacijų lėšų gražinimo procedūras bankas teigė negalėjęs, nes, vadovaujantis tarptautinių kortelių asociacijų taisyklėmis, kripto turto platformų, t. y. gavėjų, teikiamos paslaugos, susijusios su lėšų priėmimu kripto turtui įsigyti ar kitoms investicijoms atlikti, prilyginamos pinigų pervedimo (angl. *money orders*) paslaugoms. Bankas paaiškino, kad gavėjos, gavusios ir apdorojusios ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, laikomos suteikusiomis savo paslaugas, todėl tarptautinės kortelių asociacijos nesudaro galimybės ginčyti šių mokėjimo operacijų pareiškėjo nurodytu pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos (*Visa* taisyklių 11.10.2.3 skyrius, *MasterCard* taisyklių 56 puslapis). Be to, pareiškėjas teigia negavęs sutartų paslaugų iš *EZCFDs* platformos, o ne iš gavėjų.

Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nekėlė ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimų, atsižvelgdamas į tai, kad iki tol bendraudamas su banku ne kartą keitė bankui nurodytas ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo aplinkybes, bankas atkreipė dėmesį, kad, vadovaujantis Sutarties 14 punktu, kortelių duomenų įvedimas ar kitoks perdavimas prekybininkui ar kitam paslaugos teikėjui bei kortele inicijuotų mokėjimo operacijų patvirtinimas 3DS būdu šalių sutartiniuose santykiuose laikomi pareiškėjo sutikimu vykdyti kortelėmis inicijuotas mokėjimo operacijas. Bankas papildomai paaiškino, kad devynios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos gavėjų pagal joms perduotus *MasterCard* kortelių duomenis, o ginčijama mokėjimo operacija Nr. 8 – pagal paties pareiškėjo rankiniu būdu suvestus *Visa* kortelės duomenis. Aštuonių iš dešimties ginčijamų mokėjimo operacijų atvejais banko mobiliojoje programėlėje buvo papildomai aktyvuotas 3DS saugumo protokolas, t. y. pareiškėjui per mobiliąją programėlę buvo siųsti pranešimai, kuriuose pareiškėjo buvo prašoma papildomai patvirtinti kortelėmis inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (dėl kiekvienos iš jų atskirai) ir pareiškėjas buvo įspėtas, kad, to nepadarius, ginčijamos mokėjimo operacijos bus atmestos. Siekdamas patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas turėjo prisijungti prie savo paskyros mobiliojoje programėlėje, įvesdamas tik jam žinomą slaptažodį. Banko turimais duomenimis, aktualių laikotarpiu prie pareiškėjo paskyros buvo jungtasi tik iš pareiškėjo įrenginio, kuris buvo naudojamas šios paskyros sukūrimo metu, ir jokių bandymų jungtis iš pašalinių įrenginių nebuvo fiksuota.

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. 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko

kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių bendra suma sudaro 37 625,37 EUR, atžvilgiu inicijuoti tarptautinių kortelių asociacijų lėšų gražinimo procedūras.

Kaip matyti, pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės apie atliktas ginčijamas mokėjimo operacijas yra gana nenuoseklios ir netgi prieštaringos, tačiau kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad pats atliko mokėjimus norėdamas investuoti ir iš šių investicijų gauti pelno, o supratęs, kad negauna sutartų paslaugų ir negali tiesiogiai atgauti investavimui pervestų lėšų, kreipėsi į banką su prašymu inicijuoti tarptautinių kortelių asociacijų lėšų gražinimo procedūras. Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pateikė netikslius duomenis apie investavimo tikslais jo atliktus mokėjimus, kita šalių pateikta informacija ir įrodymai leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad pareiškėjo kreipimesi kalbama apie ginčijamas mokėjimo operacijas. Prašydamas banko, o vėliau Lietuvos banko, patenkinti jo prašymą dėl tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, pareiškėjas ne tik neneigė atlikęs ir autorizavęs ginčijamas mokėjimo operacijas, bet ir tokį savo prašymą grindė tomis tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* taisyklių nuostatomis, kurios numato galimybę ginčyti autorizuotą mokėjimo kortele atliktą mokėjimo operaciją. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne vienu metu, periodiškai papildant su kortelėmis susietos pareiškėjo mokėjimo sąskaitos likutį, kad vėliau šiomis kortelėmis būtų galima atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Be to, pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus daugiau nei vienam mėnesiui, kai buvo atlikta paskutinė ginčijama mokėjimo operacija (Nr. 10), ir daugiau nei dviem mėnesiams, kai buvo atlikta pirmoji ginčijama mokėjimo operacija (Nr. 1). Nurodytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo. Be to, kaip ir minėta pirmiau, pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką neginčija, kad jos autorizuotos. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėjas autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimas sprendime nebus plačiau analizuojamas, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Nagrinėjamu atveju esminis pareiškėjo reikalavimas yra tai, kad bankas inicijuotų tarptautinių kortelių asociacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš trečiųjų šalių sutartų paslaugų. Pareiškėjo teigimu, bankas neturėjo teisės atsisakyti inicijuoti šios procedūros ir turėjo perduoti pareiškėjo prašymą tarptautinei kortelių asociacijai. Banko teigimu, nagrinėjamu atveju tarptautinės kortelių asociacijos nenustato galimybės taikyti šių procedūrų, todėl bankas pagrįstai atsisakė jas inicijuoti.

Ginčas kilo iš pareiškėją ir banką siejančių mokėjimo paslaugų teikimo santykių. 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.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybės užginčyti mokėjimo kortelėmis atliktas ir mokėtojo autorizuotas mokėjimo operacijas tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė prekių ar paslaugų, nustato tarptautinės kortelių asociacijos (nagrinėjamu atveju *Visa* ir *MasterCard*). Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis konkrečiomis sąlygomis turi būti vykdomos šių asociacijų nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su autorizuotų mokėjimo operacijų prieš tai nurodytu pagrindu užginčijimu, reglamentuoja tarptautinių kortelių asociacijos taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurias bankas, gavęs mokėjimo kortelės turėtojo prašymą, turi teisę kreiptis į tarptautines kortelių asociacijas dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas savo reikalavimą bankui grindžia tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not received*“), nors *Visa* kortele buvo atlikta tik viena ginčijama mokėjimo operacija (Nr. 8). Kitos devynios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos *MasterCard* kortele. Nepaisant to, abi paminėtos tarptautinės kortelių asociacijos nustato galimybę ginčyti mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, kai po jų atlikimo prekių ar paslaugų teikėja nesuteikia mokėjimo kortelės turėtojui prekių ar paslaugų. Kaip minėta pirmiau, tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* taisyklėse toks pagrindas įtvirtintas priežasties kodu

13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not received*“), o *MasterCard* taisyklėse analogiškam pagrindui suteiktas priežasties kodas 4855 „Prekės arba paslaugos nesuteiktos“ (angl. „*Goods or Services Not Provided*“).

Įvertinus paminėtas tarptautinių kortelių asociacijų taisyklių sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūros remiantis tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos (gautos), yra galimos tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nepateikia mokėtoji šios prekės ar paslaugos per sutartą terminą. Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kripto turto platformoms (gavėjoms). Kaip ir teisingai buvo nurodęs bankas, tarptautinės kortelių asociacijos kripto turto platformų teikiamas paslaugas priskiria tai pačiai veiklos kategorijai, kaip ir mokėjimo nurodymų (angl. *money orders*) paslaugos teikėjus, t. y. abiejų paslaugų teikėjams yra suteikiamas tas pats veiklos kodas (angl. *merchant category code*) 6051. Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankas neturi galimybės nustatyti, kokias tiksliai pareiškėjui paslaugas suteikė gavėjos, tačiau kita pareiškėjo pateikta informacija leidžia daryti išvadą, kad šios paslaugos buvo suteiktos, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs atlikti jo nurodytų investicijų ir (ar) perduoti šioms investicijoms atlikti reikalingų lėšų *EZCFDs* platformai, kurioje nurodė turėjęs investavimo sąskaitą. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nereiškia pretenzijų dėl gavėjų suteiktų jam paslaugų tinkamumo. Kreipdamasis į banką dėl tarptautinių kortelių asociacijų lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo, o šiam atsisakius tenkinti tokį prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp jo ir banko kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas aiškiai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo iš *EZCFDs* platformos, o ne iš gavėjų. Taigi, ginčijamos mokėjimo operacijos, kurių sumos buvo pervestos gavėjoms, netenkina tarptautinių kortelių asociacijų taisyklėse nustatytos esminės sąlygos, kuriai esant sudaroma galimybė inicijuoti lėšų gražinimo procedūras tuo pagrindu, kad paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – gavėjos) nesuteikė mokėjimo kortelės turėtoji prekės ar paslaugos.

Pareiškėjo nuomone, bankas, kaip mokėjimo kortelių leidėjas, neturi sprendimo teisės perduoti ar ne tarptautinių kortelių asociacijoms mokėjimo kortelių turėtojų prašymus dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, tačiau sutinka, kad bankas turi pareigą įvertinti tokių prašymų atitiktį tarptautinių kortelių asociacijų taisyklių nuostatoms. Tarptautinės kortelių asociacijos *MasterCard* taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, kai mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybės atitinka taisyklėse įtvirtintų mokėjimo gražinimo priežasčių reikalavimus². Panašios nuostatos yra įtvirtintos ir tarptautinės kortelių asociacijos *Visa* taisyklėse, t. y. jose yra aiškiai nurodyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tik tada, kai tenkinamos visos konkrečiam ginčo pagrindui taikomos sąlygos³. Lietuvos banko vertinimu, šios tarptautinių kortelių asociacijų taisyklių nuostatos leidžia daryti išvadą, kad tarptautinių kortelių asociacijos 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 jų taisyklėse nustatytas sąlygas, taip pat pareigą neteikti tarptautinėms kortelių asociacijoms prašymų, kurie netenkina šių reikalavimų.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją bei aktualias tarptautinių kortelių asociacijų taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas netinkamai taikė ir (ar) aiškino tarptautinių kortelių asociacijų taisyklių nuostatas. Atsižvelgdamas į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos netenkina tarptautinių kortelių asociacijų nustatytos esminės lėšų gražinimo procedūros pareiškėjo nurodytu pagrindu inicijavimo sąlygos, t. y. sutartų paslaugų pareiškėjas negavo iš trečiosios šalies, o ne iš gavėjų, Lietuvos bankas daro išvadą, kad banko atsisakymas tenkinti pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūras pareiškėjo nurodytu pagrindu laikytinas teisėtu ir pagrįstu, todėl 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

² 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.*“

³ Angl. „*The Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met.*“

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