



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-08-03 Nr. 429-357  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*<sup>1</sup>) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2021 m. spalio 28 d. ir 29 d. pareiškėjo turimomis *Visa* mokėjimo kortelėmis Nr. \*\*\*\* (duomenys neskelbiami) ir Nr. \*\*\*\* (duomenys neskelbiami) (toliau – kortelės) kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – *Binance* platforma arba gavėja) buvo atliktos 15 732,91 PLN ir 16 164,61 PLN mokėjimo operacijos (toliau abi mokėjimo operacijos – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. sausio 10 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą, kuriuo paprašė ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) lėšų gražinimo procedūrą. Pareiškėjas nurodė, kad 2021 m. spalio 10 d. investavimo platformos *Feature Wise Invest* (toliau – *FWI* platforma) atstovas pasiūlė jam naudotis šios platformos teikiamomis paslaugomis ir atsidaryti joje investavimo sąskaitą. Pareiškėjas sumokėjo platformai pradinį 1 047,67 PLN mokesį, o vėliau atliko paskesnius mokėjimus, siekdamas investuoti per šią platformą į naftos ir valiutų prekybą. Vėliau pareiškėjas suprato, kad ši platforma galimai vykdo fiktyvią veiklą, todėl paprašė gražinti jai pervestas lėšas, tačiau platforma šių lėšų negražino. Pareiškėjas laiko, kad negavo iš *FWI* platformos sutartų paslaugų, todėl, remdamasis *Visa* organizacijos taisyklėse įtvirtintu ginčo priežasties kodu „13.1 Prekės / paslaugos negautos“, prašė banko perduoti pareiškėjo skundą *Visa* organizacijai, kad ši inicijuotų lėšų gražinimo procedūrą ir ginčijamų mokėjimo operacijų sumos būtų gražintos pareiškėjui.

Banko prašymu pareiškėjas 2022 m. sausio 12 d. užpildė nustatytos formos prašymą dėl *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo. Įvertinęs pareiškėjo pateiktus ir banko turimus duomenis, bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą ir informavo jį, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra pareiškėjo nurodytu pagrindu yra negalima.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą. Pareiškėjo teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos tenkina *Visa* organizacijos taisyklėse įtvirtinto ginčo priežasties kodo „13.1 Prekės / paslaugos negautos“ sąlygas, nes pareiškėjas negavo iš *FWI* platformos sutartų paslaugų, todėl bankas nepagrįstai atsisakė tenkinti jo prašymą dėl šios procedūros inicijavimo. Pareiškėjo įsitikinimu, bankas, kaip *Visa* mokėjimo kortelių leidėjas, neturi sprendimo dėl šios procedūros inicijavimo teisės, todėl, gavęs pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, turėjo pareigą įsitikinti, kad šis prašymas atitinka *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytus formalius reikalavimus, ir perduoti jį *Visa* organizacijai, kad ši priimtų galutinį sprendimą dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą bankas teigė negalėjęs, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne *FWI*

<sup>1</sup> *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*.

platformai, o kriptoturto keityklai (*Binance platformai*), kurios paslaugos, vadovaujantis *Visa* organizacijos taisyklėmis, yra prilyginamos pinigų pervedimo (angl. *money orders*) paslaugoms. Bankas paaiškino, kad kriptoturto keitykla, gavusi ir apdorėjusi mokėjimus, laikoma suteikusia savo paslaugas, todėl *Visa* organizacija nesudaro galimybės ginčyti kriptoturto keityklai atliktų mokėjimų pareiškėjo nurodytu pagrindu, kad paslaugos ar prekės nebuvo suteiktos (*Visa* organizacijos taisyklių 11.10.2.3 skyrius). Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas niekur nebuvo nurodęs, kad gavėja netinkamai nukreipė iš pareiškėjo gautas ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir jos nepasiekė asmens, kuriam pareiškėjas norėjo jas pervesti. Priešingai, pareiškėjas teigė, kad po to, kai ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos, sutartų investavimo paslaugų negavęs iš *FWI* platformos, o ne iš gavėjos. Banko žiniomis, gavėja pareiškėjo kreipimesi nurodyto pobūdžio investavimo paslaugų neteikia, todėl bankas mano, kad pareiškėjas tikėjosi gauti šias paslaugas iš gavėjos kliento, kuriam per gavėjos platformą buvo perduotos ginčijamų mokėjimo operacijų sumos.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, kad abi ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos 3DS būdu, ir papildomai paaiškino, kad, tvirtinant ginčijamas mokėjimo operacijas nurodytu būdu, pareiškėjui buvo rodomi gavėjos, ginčijamų mokėjimo operacijų ir kortelių, kuriomis atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, duomenys. Bankas pabrėžė, kad, atliekant ir tvirtinant ginčijamas mokėjimo operacijas, banko vidaus sistemose nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitokių trukdžių, kurie būtų galėję turėti įtakos ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimui ar jų teisėtumui.

#### 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių bendra suma sudaro 31 897,52 PLN, atžvilgiu inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizuotumo, todėl šių operacijų autorizavimo klausimas sprendime nebus plačiau analizuojamas, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Nagrinėjamu atveju esminis pareiškėjo reikalavimas yra tai, kad bankas inicijuotų *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš trečiosios šalies (*FWI* platformos) sutartų paslaugų. Pareiškėjo teigimu, bankas neturėjo teisės atsisakyti inicijuoti lėšų gražinimo procedūros ir turėjo perduoti pareiškėjo prašymą *Visa* organizacijai. Banko teigimu, nagrinėjamu atveju *Visa* organizacija nenustato galimybės taikyti šios procedūros, todėl bankas pagrįstai atsisakė ją 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 *Visa* organizacijos mokėjimo kortelėmis atliktas ir mokėtojo autorizuotas mokėjimo operacijas tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė prekių ar paslaugų, nustato *Visa* organizacija. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis konkrečiomis sąlygomis turi būti vykdoma *Visa* organizacijos nustatyta lėšų gražinimo procedūra. Taigi, banko veiksmus, susijusius su autorizuotų mokėjimo operacijų pareiškėjo nurodytu pagrindu užginčijimu, reglamentuoja *Visa* organizacijos taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs *Visa* mokėjimo kortelės turėtojo prašymą, turi teisę kreiptis į *Visa* organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Pareiškėjas savo reikalavimą bankui grindžia *Visa* organizacijos taisyklėse įtvirtintu priešasties kodu 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not received*“). Įvertinus nurodytos *Visa* organizacijos taisyklės nuostatos sąlygas, darytina išvada, kad *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra, remiantis tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos

nebuvo suteiktos (gautos), yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nepateikia mokėtojiui šios prekės ar paslaugos per sutartą terminą.

Iš bylos duomenų matyti, kad sutartų paslaugų jam nesuteikusių prekybininku pareiškėjas laiko *FWI* platformą, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne šiai platformai, o gavėjai (*Binance* platformai), kuri vykdo su virtualiosiomis valiutomis susijusią veiklą. Byloje neturima duomenų apie tai, kada ir kaip ginčijamų mokėjimo operacijų sumos (ar jų vertę atitinkantis kitas turtas) po to, kai gavėja gavo jas tiesiogiai iš pareiškėjo, buvo perduotos *FWI* platformai, tačiau tai nepaneigia fakto, kad ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjas atliko tiesiogiai gavėjai, todėl nagrinėjamu atveju minėtų *Visa* organizacijos taisyklių kontekste būtent gavėja (o ne *FWI* platforma) laikytina prekybininku. Taigi, sprendžiant, ar nagrinėjamu atveju buvo galima inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų, Lietuvos banko nuomone, turėtų būti vertinamas pareiškėjos santykis su gavėja, t. y. ar gavėja, gaudama ir (ar) gavusi iš pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, suteikė jam savo paslaugas.

Kaip teisingai buvo nurodęs bankas, *Visa* organizacija kriptoturto keityklų 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 ir (ar) įsipareigojo suteikti gavėja, 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 *FWI* platformai, kurioje nurodė turėjęs investavimo sąskaitą. Be to, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėjas nereiškia gavėjai jokių pretenzijų dėl jos suteiktų paslaugų ar jų tinkamumo. Kreipdamasis į banką dėl *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o šiam atsisakius tenkinti tokį prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp jo ir banko kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo iš *FWI* platformos, o ne iš gavėjos. Šios aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos netenkinu *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytos esminės sąlygos, kuriai esant sudaroma galimybė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad prekybininkas (nagrinėjamu atveju – gavėja) nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojiui prekės ar paslaugos.

Pareiškėjo nuomone, bankas, kaip *Visa* mokėjimo kortelių leidėjas, neturi sprendimo teisės, perduoti ar ne *Visa* mokėjimo kortelių turėtojų prašymus dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, tačiau sutinka, kad bankas turi pareigą įvertinti tokių prašymų atitiktį *Visa* organizacijos taisyklių nuostatoms. Atkreiptinas dėmesys, kad *Visa* organizacijos taisyklėse yra aiškiai nurodyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tik tada, kai tenkinamos visos konkrečiam ginčo pagrindui taikomos sąlygos<sup>2</sup>. Lietuvos banko vertinimu, minėta *Visa* organizacijos taisyklių nuostata leidžia daryti išvadą, kad organizacija *Visa* 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 *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, taip pat pareigą neteikti *Visa* organizacijai prašymų, kurie netenkina šių reikalavimų.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją bei aktualias *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas netinkamai taikė ir (ar) aiškino *Visa* organizacijos taisyklių, kuriomis rėmėsi, nuostatas. Atsižvelgdamas į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos netenkinu *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytos esminės lėšų gražinimo procedūros pareiškėjo nurodytu pagrindu inicijavimo sąlygos, t. y. sutartų paslaugų pareiškėjas negavo iš trečiosios šalies (*FWI* platformos), o ne iš gavėjos (*Binance* platformos), Lietuvos bankas daro išvadą, kad banko atsisakymas tenkinti pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu laikytinas teisėtu ir pagrįstu, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

<sup>2</sup> Angl. „The Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met.“

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.

Teisės taikymo ir teisėkūros skyriaus vadovė,  
pavaduojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė