



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-10-05 Nr. 429-502
Vilnius

Lietuvos bankas 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:

2022 m. vasario 2 d. pareiškėjas banko išduota mokėjimo kortele inicijavo 943,95 Eur mokėjimo operaciją gavėjui *Et_good_karma* (toliau – gavėjas). 2022 m. vasario 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką prašydamas taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, motyvuodamas tuo, kad gavėjas jam nesuteikė žadėtų paslaugų.

Gavęs pareiškėjo prašymą grąžinti banko jam išduota mokėjimo kortele inicijuotos mokėjimo operacijos lėšas, bankas kreipėsi į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* (toliau – *MasterCard*) dėl lėšų grąžinimo (*chargeback*) procedūros taikymo ir lėšų sugrąžinimo. Bankas apie tai informavo pareiškėją ir jam paaiškino, kad lėšų grąžinimo procedūra *MasterCard* gali užtrukti ilgiau nei 50 dienų.

2022 m. balandžio 27 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir reikalavo grąžinti jam mokėjimo operacijos lėšas. Bankas atsakė, kad vis dar vyksta mokėjimo operacijos ginčo procedūra *MasterCard* ir bankas iš *MasterCard* dar nėra gavęs atsakymo dėl galimybės grąžinti lėšas.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad banko išduota mokėjimo kortele gavėjui inicijavo mokėjimo operaciją, tačiau, iš gavėjo taip ir nesulaukęs žadėtų paslaugų, kreipėsi į banką ir prašė grąžinti mokėjimo operacijos lėšas – 943,95 Eur, tačiau bankas jų negrąžino.

Bankas pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėjo kortele inicijuota mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo mokėjimo nurodyme pateiktus duomenis, taip pat informavo, kad yra kreipęsis į *MasterCard* dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo, tačiau atsakymas dar nėra gautas. Ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu bankas Lietuvos banką informavo, kad *MasterCard* atmetė pareiškėjo prašymą grąžinti mokėjimo operacijos lėšas dėl netinkamai gavėjo suteiktų paslaugų, nes nustatė, kad pareiškėjo prašymas taikyti lėšų grąžinimo (*chargeback*) procedūrą buvo nepagrįstas.

Atsižvelgdamas į pirmiau minėtą informaciją, bankas pareiškėjo reikalavimą prašė atmesti kaip nepagrįstą.

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 pateiktą įrodymų

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*.

vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėją ir banką sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai – tarp šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijos, inicijuotos per gavėją, sumą.

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. Ginčo byloje turimais duomenimis, inicijuoti mokėjimo operaciją kortele davė pats pareiškėjas, gavėjo interneto svetainėje suveddamas savo mokėjimo kortelės duomenis ir taip suteikdamas teisę gavėjui inicijuoti lėšų nurašymą. Pareiškėjas neginčija davęs sutikimą gavėjui inicijuoti mokėjimo operaciją.

Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyta, kad mokėtojas iš savo mokėjimo paslaugų teikėjo turi teisę atgauti visą gavėjo ar per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir jau įvykdytos mokėjimo operacijos sumą, jeigu tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrindai galėjo tikėtis mokėtojas, atsižvelgdamas į savo ankstesnes išlaidas, bendrosios sutarties sąlygas ir kitas aplinkybes, išskyrus aplinkybes, susijusias su valiutos keitimu, kai vykdant mokėjimo operaciją buvo taikomas valiutos keitimo kursas, dėl kurio mokėtojas susitarė su savo mokėjimo paslaugų teikėju šio įstatymo nustatyta tvarka. Nagrinėjamu atveju nėra duomenų, kad būtų buvę tenkinamos minėtos Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodytos per gavėją inicijuotos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo sąlygos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrindumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigrąžinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuočių mokėjimo operacijų sumas nustato *MasterCard*. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kaip turi būti vykdomos *MasterCard* nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuočių mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja *MasterCard* taisyklės, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas Lietuvos bankui pateikė *MasterCard* atsakymą dėl pareiškėjo prašymo taikyti lėšų grąžinimo procedūrą, patvirtinantį, kad *MasterCard*, išnagrinėjusi pareiškėjo prašymą grąžinti autorizuočių mokėjimo operacijos lėšas, nes gavėjas nesuteikė žadėtų paslaugų, priėmė sprendimą pareiškėjo prašymą grąžinti kortele inicijuotos mokėjimo operacijos lėšas laikyti nepagrįstu ir jį atmetė. Taigi, nagrinėjamo ginčo situacijoje galima teigti, kad mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos, nes gavėjas lėšų grąžinimo procedūros metu užginčijo pareiškėjo teiginius, kad jis nesuteikė jam paslaugų, už kurias pareiškėjas sumokėjo banko kortele.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pateikdamas savo mokėjimo kortelės duomenis gavėjui davė sutikimą inicijuoti lėšų nurašymą iš jo sąskaitos, į tai, kad ginčo byloje nėra nustatyta Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodytų mokėjimo operacijos, inicijuotos per gavėją, lėšų grąžinimo sąlygų, taip pat į tai, kad *MasterCard* priėmė sprendimą negrąžinti mokėjimo operacijos lėšų, vertintina, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti autorizuočių mokėjimo operacijos lėšų. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas yra nepagrįstas, todėl 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis