



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-11-09 Nr. 429-566
Vilnius

Lietuvos bankas 2022 m. liepos 29 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:

2020 m. gruodžio 4 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sąskaita) ir išduota su šia sąskaita susieta „MasterCard“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė).

2022 m. balandžio 12 d. – 2022 m. gegužės 24 d. kortele buvo atliktos šios septynios mokėjimo operacijos (toliau visos kartu – ginčijamos mokėjimo operacijos):

- 1) 2022 m. balandžio 12 d. 1 052,73 USD mokėjimo operacija kriptoturto keityklai „Crypto.com“ (toliau – gavėja Nr. 1 arba *Crypto* keitykla);
- 2) 2022 m. balandžio 13 d. 327,35 USD mokėjimo operacija gavėjai Nr. 1;
- 3) 2022 m. balandžio 22 d. 3 136,35 USD mokėjimo operacija gavėjai Nr. 1;
- 4) 2022 m. balandžio 26 d. 1 311,71 USD mokėjimo operacija gavėjai Nr. 1;
- 5) 2022 m. gegužės 17 d. 237,94 EUR mokėjimo operacija kriptoturto keityklai „MoonPay“ (toliau – gavėja Nr. 2 arba *MoonPay* keitykla);
- 6) 2022 m. gegužės 24 d. 696,99 EUR mokėjimo operacija gavėjai Nr. 2;
- 7) 2022 m. gegužės 24 d. 69,70 EUR mokėjimo operacija gavėjai Nr. 2.

2022 m. birželio 21 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą (toliau – Skundas), kuriuo prašė ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*) tuo pagrindu, kad investavimo platforma „Metrics Trade“ (toliau – *MT* platforma) nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų. Skunde pareiškėjas paaiškino, kad 2022 m. balandžio mėn. gavo *MT* platformos atstovo pasiūlymą naudotis šios platformos teikiamomis investavimo ir konsultavimo paslaugomis, šios platformos atstovo paragintas įsigijo kriptoturto, kurį vėliau perdavė *MT* platformos atstovo nurodytiems asmenims, kad galėtų atlikti paskesnes investicijas, vėliau suprato, kad šios platformos buvo apgautas, todėl paprašė, kad ji gražintų jam lėšas, tačiau platforma šių lėšų pareiškėjui negražino. Kadangi negavo iš *MT* platformos sutartų paslaugų, pareiškėjas nurodė bankui manantis, kad lėšų gražinimo procedūra turėtų būti inicijuota pirmiau nurodytu pareiškėjo pagrindu. Pareiškėjas papildomai prašė banko, nesant galimybės inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros, kompensuoti jam ginčijamų mokėjimo operacijų sumas banko lėšomis.

2022 m. birželio 22 d. bankas paprašė pareiškėjo užpildyti ir pateikti nustatytos formos prašymus dėl *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo.

2022 m. birželio 23 d. pareiškėjas pateikė bankui užpildytą nustatytos formos prašymą inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą (toliau – Prašymas dėl lėšų gražinimo procedūros) tik dėl vienos iš septynių nurodytų ginčijamų mokėjimo operacijų, t. y. 2022 m. balandžio 26 d. atliktos 1 311,71 USD mokėjimo operacijos gavėjai Nr. 1 (*Crypto* keityklai). Prašyme dėl lėšų gražinimo procedūros pareiškėjas nurodė, kad buvo įtikintas, jog, atlikęs mokėjimą, gaus pelno, tačiau jo negavo, tada suprato, kad tapo sukčiavimo auka.

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*.

Tą pačią dieną, t. y. 2022 m. birželio 23 d., bankas informavo pareiškėją, kad jo Prašymo netenkina, nes, vadovaujantis *MasterCard* organizacijos taisyklėmis, gavėjai Nr. 1 (*Crypto* keitykla) laikytina suteikusia savo paslaugas ir dėl jos teikiamų paslaugų specifikos *MasterCard* organizacija nesudaro galimybės gavėjai Nr. 1 atliktų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti lėšų gražinimo procedūros.

2022 m. birželio 29 d. bankas, atsakydamas į pareiškėjo Skundą, informavo pareiškėją, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumų savo lėšomis pareiškėjui nekompensuos, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo.

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 *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, o paaiškėjęs, kad ši procedūra yra negalima – kompensuoti pareiškėjui visų šių mokėjimo operacijų sumas savo lėšomis. Pareiškėjas teigė, kad buvo apgautas *TM* platformos, per kurią norėjo investuoti, tačiau sutartų paslaugų iš šios platformos negavo. Pareiškėjas paaiškino, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko kriptoturto keitykloms, per kurias įsigijo kriptoturto ir vėliau perdavė jį *TM* platformos nurodytiems asmenims. Pareiškėjas papildomai nurodė, kad *TM* platformos atstovai per pareiškėjo kompiuteryje įdiegtą nuotolinio valdymo programą stebėjo, kaip pareiškėjas atlieka pirmiau nurodytus veiksmus, ir teikė jam atitinkamas rekomendacijas ir (arba) instrukcijas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė pagrįstai priėmęs vykdyti ir įvykdęs ginčijamas mokėjimo operacijas, nes jos buvo tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ metodą (įrodymai, patvirtinantys ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimą, pateikti). Banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos laikantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies bei 44 ir 50 straipsnių nuostatų, taip pat Sutarties 14 punkto nuostatų. Bankas papildomai 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, 2022 m. balandžio 12 d. – 2022 m. gegužės 24 d. prie pareiškėjo paskyros banke buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas iš savo įprastai naudojamo įrenginio. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas teigė neturintis pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumų.

Bankas papildomai atkreipė dėmesį, kad nuo 2022 m. kovo 1 d. iki 2022 m. liepos 11 d. pareiškėjas, panaudodamas kortelę, gavėjai Nr. 1 (*Crypto* keityklai) atliko ir daugiau mokėjimo operacijų, kurių neginčijo. Šios aplinkybės, banko nuomone, leido daryti išvadą, kad, 2022 m. balandžio 12 d. – 26 d. atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjai Nr. 1, pareiškėjas žinojo gavėją Nr. 1 ir jos teikiamas paslaugas.

Komentuodamas atsisakymo inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priešastis, bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjo kreipimosi į banką metu vertino galimybę inicijuoti šią procedūrą tik pareiškėjo Prašyme dėl lėšų gražinimo procedūros nurodytos vienos ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu, nes kitų šešių ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu pareiškėjas tokių prašymų pagal nustatytą formą bankui nepateikė. Bankas paaiškino, kad Prašyme dėl lėšų gražinimo procedūros nurodyta ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta ne *TM* platformai, kuri, kaip teigė pareiškėjas, nesuteikė jam sutartų paslaugų, o *Crypto* keityklai, kuri savo paslaugas pareiškėjui suteikė, todėl lėšų gražinimo procedūra pareiškėjo įvardytu jos inicijavimo pagrindu buvo negalima. Bankas papildomai pabrėžė, kad, net jei pareiškėjas būtų užpildęs nustatytos formos prašymus dėl *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo ir kitų šešių ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu, tikėtina, kad lėšų gražinimo procedūra vis tiek būtų buvusi negalima, nes: 1) jeigu pareiškėjas būtų prašęs inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad negavo iš *MT* platformos sutartų paslaugų, jo prašymas būtų buvęs atmestas, nes šios ginčijamos mokėjimo operacijos atliktos ne *MT* platformai, o *Crypto* ir *MoonPay* keitykloms, kurios savo paslaugas, t. y. lėšų pervedimo paslaugas, pareiškėjui suteikė. Be to, dėl *Crypto* ir *MoonPay* keityklų teikiamų paslaugų specifikos *MasterCard* organizacija nesudaro galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros²; 2) jeigu pareiškėjas būtų prašęs inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad šios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos dėl sukčiavimo, šis prašymas būtų buvęs atmestas, nes visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ metodą, ir, esant šioms

² <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf> (56 psl.). Tekstas originalo kalba: „Goods or Services Not Provided. Chargeback Condition. One of the following: The cardholder contacted the issuer claiming both of the following: – The cardholder engaged in the transaction. – The purchased goods or services were not received <...>“

aplinkybėms, *MasterCard* organizacija taip pat nesudaro galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros pirmiau nurodytu pagrindu³.

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 gražinti (kompensuoti) pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas (iš viso 5 828,14 USD ir 1 004,63 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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 Mokėjimų įstatymas.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas neginčija fakto, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais, jo valia ir sutikimu, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste. Kadangi tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizuotumo, Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai autorizuotomis.

Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis, esminis pareiškėjo reikalavimas yra susigrąžinti autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, bankui inicijuojant *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą arba kompensuojant šių mokėjimo operacijų sumas savo lėšomis. Pareiškėjas teigė nukentėjęs nuo galimo *TM* platformos, kuri, pasak pareiškėjo, nesuteikė jam sutartų paslaugų, sukčiavimo ir dėl šios priežasties manantis, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumos turi būti jam gražintos vienu iš pirmiau nurodytų būdų. Bankas teigė, kad pagrįstai ir teisėtai įvykdė paties pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas *Crypto* ir *MoonPay* keitykloms, todėl pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumų neturi, *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros negalėjo inicijuoti, nes pareiškėjo Prašyme dėl lėšų gražinimo procedūros nurodytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gavėja (*Crypto* keitykla), remiantis *MasterCard* organizacijos taisyklėmis ir pareiškėjo bankui ir Lietuvos bankui pateikta informacija, laikytina suteikusia pareiškėjui savo paslaugas, kitų šešių ginčijamų mokėjimų operacijų atžvilgiu pareiškėjas nustatytos formos prašymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą nebuvo pateikęs, bet, jei ir būtų pateikęs tokius prašymus, lėšų gražinimo procedūra šių mokėjimo operacijų atžvilgiu vis tiek būtų buvusi negalima.

1. Dėl *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo

Kaip matyti iš pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką, pareiškėjas visų pirma kėlė reikalavimą, kad bankas ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuotų *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą. Vertinant šio pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybės užginčyti *MasterCard* organizacijos mokėjimo kortelėmis atliktas ir mokėtojo autorizuotas mokėjimo operacijas tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė prekių ar paslaugų ir (arba) šios paslaugos, nustato *MasterCard* organizacija. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis konkrečiomis sąlygomis turi būti vykdoma *MasterCard* organizacijos nustatyta lėšų gražinimo procedūra. Taigi, banko veiksmus, susijusius su autorizuotų mokėjimo operacijų pareiškėjo nurodytu pagrindu užginčijimu, reglamentuoja *MasterCard* organizacijos taisyklės, kurios nustato

³ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf> (33 - 35 psl., 88 - 89 psl., 95 - 96 psl). Tekstas originalo kalba: „No Cardholder Authorization. Chargeback Condition. Both of the following: • The cardholder contacted the issuer claiming that the cardholder did not authorize the transaction. <...> A No Cardholder Authorization chargeback must not be processed for any of the following: <...> Properly authenticated and identified transactions (including any subsequent transaction related to the original authenticated transaction, such as a partial shipment or recurring payment) in authorization (DE 48, subelement 42 [Electronic Commerce Indicators], subfield, 1 (Electronic Commerce Security Level Indicator and UCAF Collection Indicator), positions 1, 2, and 3) with the values of 211, 212, 215, 217, 221, 222, 225, 241, 242, or 245. Examples include, but are not limited to, Identity Check and Digital Secure Remote Payment (DSRP) <...>“.

atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs *MasterCard* mokėjimo kortelės turėtojo prašymą, turi teisę kreiptis į *MasterCard* organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Remiantis byloje turimais duomenimis, darytina išvada, kad pareiškėjas pirmiau nurodytą savo reikalavimą bankui grindė tuo, kad negavo iš *TM* platformos sutartų paslaugų, t. y. rėmėsi *MasterCard* organizacijos taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 4853 (Prekės arba paslaugos negautos) (toliau – priežasties kodas 4853). Nors 2022 m. birželio 21 d. kreipdamasis į banką su Skundu, o vėliau – į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo išnagrinėjimo pareiškėjas nurodė prašantis inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą visų ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu, iš bylos duomenų matyti, kad bankui nustatytos formos prašymą inicijuoti šią procedūrą pareiškėjas pateikė tik dėl vienos ginčijamos mokėjimo operacijos, t. y. 2022 m. balandžio 26 d. 1 311,71 USD mokėjimo operacijos *Crypto* keityklai. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, 2022 m. birželio 29 d. atsakydamas į pareiškėjo Skundą, bankas atkreipė pareiškėjo dėmesį į tai, kad tokio pobūdžio prašymą pareiškėjas pateikė tik dėl vienos pirmiau nurodytos ginčijamos mokėjimo operacijos, ir ragino pareiškėją, norint, kad bankas įvertintų galimybę inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl kitų šešių ginčijamų mokėjimo operacijų, pateikti bankui nustatytos formos prašymus dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo šių ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu⁴. Byloje neturima duomenų, kad nuo 2022 m. birželio 29 d. iki kreipimosi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas būtų papildomai pateikęs bankui nustatytos formos prašymus inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl kitų šešių ginčijamų mokėjimo operacijų, nors, remiantis byloje turimais duomenimis, tokią galimybę turėjo ir apie ją buvo tinkamai iš anksto informuotas. Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, toliau šiame sprendime banko atsisakymo inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pagrindimas bus vertinamas tik tiek, kiek tai susiję su ginčijama mokėjimo operacija, dėl kurios pareiškėjas iki kreipimosi į Lietuvos banką buvo pateikęs bankui prašymą jos atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, t. y. dėl banko atsisakymo tenkinti pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą 2022 m. balandžio 26 d. 1 311,71 USD mokėjimo operacijos *Crypto* keityklai (toliau – Bandyta užginčyti mokėjimo operacija) atžvilgiu *MasterCard* organizacijos taisyklėse įtvirtinto priežasties kodo 4853 pagrindais pagrįstumo.

Iš bylos duomenų matyti, kad sutartų paslaugų jam nesuteikusia prekybininke pareiškėjas laiko *TM* platformą, tačiau Bandyta užginčyti mokėjimo operacija buvo atlikta ne šiai platformai, o gavėjai Nr. 1 (*Crypto* keityklai), kuri vykdo su kriptoturtu susijusią veiklą. Byloje neturima duomenų, kada ir kaip Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos suma (ar jos vertę atitinkantis kriptoturtas) po to, kai gavėja Nr. 1 gavo jas tiesiogiai iš pareiškėjo, buvo perduotos *TM* platformai ar kitiems *TM* platformos nurodytiems asmenims, tačiau tai nepaneigia fakto, kad Bandyta užginčyti ginčijama mokėjimo operacija, kurią pareiškėjas pats autorizavo, buvo atlikta tiesiogiai *Crypto* keityklai, todėl nagrinėjamu atveju minėtų *MasterCard* organizacijos taisyklių kontekste būtų *Crypto* keitykla, o ne *TM* platforma laikytina prekybininke. Taigi, sprendžiant, ar nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai atsisakė Bandyto užginčyti mokėjimo operacijos atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjo įvardytu pagrindu, Lietuvos banko nuomone, turėtų būti vertinamas pareiškėjo santykis su *Crypto* keitykla, t. y. ar *Crypto* keitykla, gavusi iš pareiškėjo Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos sumą, suteikė pareiškėjui sutartas paslaugas.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankas neturi galimybės nustatyti, kokias tiksliai pareiškėjui paslaugas įsipareigojo suteikti ir (arba) suteikė *Crypto* keitykla, tačiau pareiškėjo pateikta bankui, o vėliau Lietuvos bankui informacija leidžia daryti išvadą, kad *Crypto* keitykla savo paslaugas pareiškėjui vis dėlto suteikė, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos lėšomis po to, kai jas gavo gavėja Nr. 1 (*Crypto* keitykla), įsigyti kriptoturto ir (arba) perduoti jį pareiškėjo minėtai *TM* platformai ir (arba) kitiems šios platformos nurodytiems asmenims. Be to, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėjas nereiškė *Crypto* keityklai pretenzijų dėl to, kad būtų negavęs iš šios keityklos sutartų paslaugų. Kreipdamasis į banką dėl *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o šiam atsisakius tenkinti tokį pareiškėjo prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp jo ir banko kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo iš *TM* platformos, o ne iš *Crypto* keityklos. Pirmiau nurodytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad Bandyta užginčyti mokėjimo operacija netenkina *MasterCard* organizacijos taisyklėse nustatytos esminės sąlygos, kuriai esant sudaroma

⁴ Aktuali citata iš banko atsakymo į pareiškėjo Skundą originalo kalba: "<...> Upon reviewing information available to me, I can see that you have disputed one card payment via Chargeback option: Date 2022-04-26, Amount \$1,311.71, Merchant Crypto.com. <...> Additionally, I would like to note that in order to dispute other payments, which were reported as fraudulent, I would like to kindly ask you to complete chargeback from disputed all of the fraudulent payments <...>."

galimybė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar paslaugos, nes nagrinėjamu atveju sutartų paslaugų pareiškėjui, kaip jis pats teigė, nesuteikė ne Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos sumos gavėja, t. y. *Crypto* keitykla, o trečiasis asmuo – *TM* platforma.

Be to, remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėjas *Crypto* keityklai buvo atlikęs ir daugiau mokėjimų, kurių neginčijo, t. y. mažiausiai keturis mokėjimus iki Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos *Crypto* keityklai atlikimo (2022 m. kovo 1 d., 3 d. ir 15 d.) ir mažiausiai keturis mokėjimus po Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos įvykdymo (2022 m. gegužės 16 d. ir 29 d., 2022 m. birželio 29 d., 2022 m. liepos 10 d.). Šios aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjo naudojimas *Crypto* keityklos paslaugomis nebuvo išimtinai susijęs tik su pareiškėjo siekiu naudotis *TM* platformos paslaugomis ir (arba) investuoti per šią platformą, o atlikdamas Bandytą užginčyti mokėjimo operaciją *Crypto* keityklai pareiškėjas turėjo (galėjo) suprasti, kokias paslaugas teikia ši keitykla ir koku tikslu jis atlieka šiai keityklai šią mokėjimo operaciją.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją bei aktualias *MasterCard* organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas netinkamai taikė ir (ar) aiškino *MasterCard* organizacijos taisyklių, kuriomis rėmėsi atsisakydamas tenkinti pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, nuostatas. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad banko atsisakymas tenkinti pareiškėjo prašymą Bandytos užginčyti mokėjimo operacijos atžvilgiu inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu laikytinas teisėtu ir pagrįstu.

2. Dėl autorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į jų sumų gražinimą

Kaip minėta pirmiau, pareiškėjas prašė, nesant galimybės ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros pareiškėjo įvardytu pagrindu, prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui gražinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas banko lėšomis. Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui kilo (galėjo kilti) pareiga gražinti (kompensuoti) pareiškėjui autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas savo lėšomis, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamos mokėjimo operacijos netenkina minėtame straipsnyje nurodytų sąlygų. Lietuvos banko vertinimu, kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodyti, atvejais pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų, kurias pareiškėjas pats autorizavo, sumas savo lėšomis bankui galėtų kilti nebent tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas netinkamai arba jų visai neįvykdė (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnis) ir (arba) nepagrįstai atsisakė pareiškėjo prašymu atšaukti mokėjimo nurodymus dėl šių mokėjimo operacijų vykdymo (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnis).

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos per gavėjas Nr. 1 ir 2, t. y. *Crypto* ir *MoonPay* keityklas, kurios pareiškėjo duoto sutikimo pagrindu pateikė bankui mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 9 dalimi, kai gavėjo arba per gavėją inicijuota mokėjimo operacija neįvykdoma arba netinkamai įvykdoma ne dėl nuo gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo priklausančių aplinkybių, už tai mokėtojui atsako mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, kuris nedelsdamas turi gražinti mokėtojui neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą, atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų buvęs, jeigu netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta, ir užtikrinti, kad mokėtojas nepatirtų nuostolių dėl mokėjimo paslaugų teikėjui mokėtinų arba iš jo gautinų palūkanų. Pirmiau nurodyta pareiga mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui netaikoma, kai jis įrodo, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, net jei mokėjimo operacija ir buvo įvykdyta pavėluotai (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 10 dalis). Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų kreipęsis į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų neįvykdymo ir (arba) dėl pavėluoto ar netinkamo jų įvykdymo. Priešingai, pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumos buvo pervestos šioms kriptoturto keitykloms, pareiškėjas ginčijamų mokėjimo operacijų lėšomis įsigijo kriptoturto, o vėliau jį perdavė *TM* platformai ir (ar) kitiems šios platformos nurodytiems asmenims, leidžia daryti išvadą, kad bankas tinkamai ir laiku įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjoms Nr. 1 ir 2 (*Crypto* ir *MoonPay* keitykloms), nes kitaip ginčijamų mokėjimo operacijos sumos ir (arba) jų lėšomis pareiškėjo įsigytas kriptoturto nebūtų pasiekę pareiškėjo nurodytų trečiųjų asmenų (*TM* platformos ar jos nurodytų kitų asmenų). Taigi,

pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamų mokėjimo operacijų, jas įvykdė pavėluotai arba netinkamai, nėra.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalis nustato, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją ir (arba) kelias mokėjimo operacijas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis, kuri reglamentuoja ankstesnę, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą, nustato, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo arba per gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Suėjus pirmiau nurodytam mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gaunamas gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis). Iš bylos duomenų matyti, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas kreipėsi į banką praėjus beveik mėnesiui nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos ir daugiau nei dviem mėnesiams nuo pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos įvykimo, t. y. gerokai po to, kai suėjo Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytas mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentas, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir jų sumos, remiantis pareiškėjo pateikta informacija, buvo pervestos ne tik gavėjoms Nr. 1 ir 2, bet ir spėtos panaudoti kriptoturtui įsigyti ir šiam turtui perduoti tretiesiems asmenims, t. y. *TM* platformai ar kitiems jos nurodytiems asmenims. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į banką metu įstatyme nustatytos pareigos atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas bankas nebeturėjo. Įvertinus ginčo šalių sudarytos Sutarties nuostatas, pagrindo teigti, kad bankas šia Sutartimi buvo įsipareigojęs sudaryti pareiškėjui galimybę atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas kitomis, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytos, sąlygomis taip pat nesustatyta.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, pagrindo teigti, kad bankui kilo (galėjo kilti) pareiga savo lėšomis grąžinti (kompensuoti) pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, nenustatyta.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankui nekilo pareiga kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumų savo lėšomis, o banko atsisakymas inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu (negautos prekės ar paslaugos) laikytinas teisėtu ir pagrįstu, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas 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.