



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-12-21 Nr. 429-649  
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:**

Pareiškėjas pasinaudodamas jam banko išduotomis mokėjimo kortelėmis („Visa“ ir „MasterCard“) 2021 m. spalio 11–27 d. inicijavo 6 mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 9 416,55 Eur (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjai UAB „Bifinity“, atstovaujančiai investavimo platformai „Binance.com“ (toliau – gavėja). Bankas pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė gavėjai.

2021 m. lapkričio 18 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą, kuriame prašė banko kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių asociacijas „Visa“ (toliau – „Visa“) ir „MasterCard“ (toliau – „MasterCard“) dėl mokėjimo operacijų atšaukimo ir jų sumų gražinimo pareiškėjui (toliau – „Visa“ lėšų gražinimo procedūra; „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūra).

Pateiktame skunde pareiškėjas nurodė, kad internetinėje pažinčių svetainėje susipažino su mergina, kuri jam pasiūlė investuoti į virtualias valiutas bendrovėje „Consensus Cryptocurrency Exchange“. Pareiškėjas, pasitikėdamas minėtu asmeniu, jam priklausančiomis mokėjimo kortelėmis atliko mokėjimo operacijas lėšų gavėjai, tikėdamasis uždirbti pelno. Pareiškėjas teigė vėliau negalėjęs susiekti su mergina, jam pasiūliusia investuoti, ir negalėdamas prisijungti prie „Consensus Cryptocurrency Exchange“ internetinio puslapio suprato buvęs apgautas. Pareiškėjas, negavęs iš „Consensus Cryptocurrency Exchange“ jam žadėto pelno, kreipėsi į banką dėl „Visa“ bei „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimo „Visa“ taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ bei „MasterCard“ taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją ir duomenis, bankas nustatė, kad mokėjimo operacijų atveju „Visa“ bei „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo prašomu remtis pagrindu „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ yra negalimas, nes, kaip pats pareiškėjas nurodė, sutartų paslaugų jam nesuteikė „Consensus Cryptocurrency Exchange“, o ne lėšų gavėja (UAB „Bifinity“), kuri šiuo atveju veikė tik kaip platforma, sudaranti galimybę per ją vykdyti paskesnes investicijas.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad jam priklausančiomis mokėjimo kortelėmis inicijavo mokėjimo operacijas gavėjai. Šias mokėjimo operacijas jis inicijavo tikėdamasis investuoti „Consensus Cryptocurrency Exchange“ platformoje ir uždirbti pelno. Pareiškėjas teigė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas su juo bendravusios merginos, kuri ir pasiūlė jam investuoti ir uždirbti pelno.

Pareiškėjas teigė supratęs, kad į „Consensus Cryptocurrency Exchange“ platformą jo pervestos piniginės lėšos nėra investuojamos, paprašė „Consensus Cryptocurrency Exchange“, kad ši jam grąžintų jo pervestas lėšas, tačiau lėšos jam nebuvo sugrąžintos. Pareiškėjas teigė, kad „Consensus Cryptocurrency Exchange“ jam nesuteikė paslaugų, kurias žadėjo suteikti.

<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*.

Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas banko prašė kreiptis į „Visa“ ir „MasterCard“ dėl lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros taikymo ir gražinti pareiškėjo mokėjimo kortelėmis inicijuotų mokėjimo operacijų lėšas. Papildomai pareiškėjas teigė, kad, jo nuomone, bankas, pervesdamas mokėjimo operacijų lėšas sukčiams, neužtikrino pareiškėjo lėšų sąskaitoje saugumo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti „Visa“ bei „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjui paslaugos, bankas teigia negalėjęs, nes, priešingai, negu nurodo pareiškėjas, lėšų gavėja šiuo atveju laikytina suteikusia pareiškėjui paslaugą, t. y. nagrinėjamu atveju mokėjimo operacijų tikslas buvo ne prekių ar paslaugų įsigijimas iš lėšų gavėjos (UAB „Bifinity“), o lėšų pervedimas, turint tikslą atlikti paskesnius investavimo veiksmus. Be to, pats pareiškėjas nurodo, kad sutartų paslaugų negavo iš kito subjekto, t. y. „Consensus Cryptocurrency Exchange“, o ne lėšų gavėjos.

#### 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 pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš banko sąskaitos kortele pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų sumą – 9 416,55 Eur. *Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti ar: 1) bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas; 2) bankas turi pareigą gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas.*

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) atlikti tokią mokėjimo operaciją nedavė sutikimo. Tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta, kad mokėjimo operacijos buvo autorizuotos. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

#### 1. Dėl mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius. Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė pagal pareiškėjo

mokėjimo operacijose pateiktus gavėjo duomenis.

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo apsaugoti pareiškėjo lėšas, nes lėšų gavėjas buvo sukčius. Šiame kontekste pažymėtina, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėją. Byloje nenustatyta aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo inicijuoti mokėjimo nurodymai atlikti mokėjimo operacijas buvo pateikti pažeidžiant Mokėjimų įstatymo ir (ar) kitų teisės aktų nuostatas. Bankas įvykdė mokėjimo nurodymus pagal jame nurodytus unikalius identifikatorius, t. y. pareiškėjo nurodytą gavėjos mokėjimo sąskaitos numerį, ir mokėjimo operacijų sumą pervedė gavėjos finansų įstaigai.

Svarbu pažymėti, kad, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas mokėjimo operacijas inicijavo suvesdamas savo mokėjimo kortelių duomenis prekybininko puslapyje ir mokėjimo operacijas papildomai patvirtindamas *3D secure* būdu, bet ne naudodamasis banko programėle. Taigi, nors pareiškėjas ir teigia, kad bankas jo prieš mokėjimo operacijų inicijavimą neįspėjo, kad pareiškėjas gali tapti sukčių auka, tačiau, įvertinus faktą, kad pareiškėjas mokėjimo operacijas vykdė prekybininko puslapyje suvesdamas savo mokėjimo kortelių duomenis, negalima teigti, kad bankas neatliko kokių nors veiksmų, kurie pareiškėją būtų galėję sustabdyti nuo mokėjimo operacijų inicijavimo gavėjai.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, galima teigti, kad bankas pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas.

## 2. Dėl banko pareigos gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą gražinti autorizuotų mokėjimo operacijų lėšas, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybės kortelės turėtoji susigrąžinti „Visa“ bei „MasterCard“ mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato „Visa“ bei „MasterCard“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „Visa“ bei „MasterCard“ nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ ir „MasterCard“ taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ ir „MasterCard“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

„Visa“ taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą, t. y. „Visa“ taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė šiam pagrindui suteiktas kodas 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 714–721 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas jos nepateikia arba nesuteikia mokėtoji per sutartą terminą.

„MasterCard“ taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūrą, t. y. „MasterCard“ taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė 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 jos nepateikia arba nesuteikia mokėtoji per sutartą terminą, o jei terminas nesutartas – per 30 kalendorinių dienų nuo minėto atsiskaitymo atlikimo, nebent iš karto žinoma, kad, suėjus minėtam 30 kalendorinių dienų terminui, prekė ar paslauga vis tiek nebus pristatyta arba suteikta (pvz., lėšų gavėjas yra nutraukęs savo veiklą).

Vertinant, ar mokėjimo operacijos tenkino pirmiau paminėtas „Visa“ ir „MasterCard“ sąlygas, svarbu įvertinti, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų pateikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėjas, kuriai pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas, taip pat ar lėšų gavėjas, gavusi iš pareiškėjo mokėjimo operacijų sumą, pateikė arba suteikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą.

Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad atliekant mokėjimo operacijas pareiškėją ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo „Binance“ sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją, o, atlikdamas mokėjimo operacijas, siekė papildyti savo „Binance“ sąskaitą, kad vėliau galėtų atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjo pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėjas buvo įsikaičiusi į pareiškėjo „Binance“ sąskaitą mokėjimo operacijų sumą, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėjas suteikė pareiškėjui sutartas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas

nerieškia pretenzijų lėšų gavėjai dėl jos suteiktų jam paslaugų tinkamumo. Kaip nurodyta pirmiau, kreipdamasis į banką dėl „Visa“ ir „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o šiam atsisakius patenkinti tokį prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp pareiškėjo ir banko kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas akcentavo, kad negavo žadėto pelno, dėl kurio buvo sutaręs ne su lėšų gavėja, o su trečiąja šalimi – „Consensus Cryptocurrency Exchange“.

Kaip minėta pirmiau, remiantis „Visa“ ir „MasterCard“ taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad jos gavėjas nepateikė arba nesuteikė mokėtoju sutartų prekių ar paslaugų, galima tik tuo atveju, jei gavėjas nepateikė arba nesuteikė mokėtoju prekių ar paslaugų, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Tai, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ne „Consensus Cryptocurrency Exchange“, kuri, pareiškėjo teigimu, nesuteikė jam sutartų paslaugų, o lėšų gavėjai, kurios suteiktų paslaugų pareiškėjas nekvestionuoja, Lietuvos bankui pateikti duomenys taip pat patvirtina, kad lėšų gavėjas paslaugas suteikė, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos netenkina „Visa“ ir „MasterCard“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti „Visa“ ir „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos. Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į pirmiau minėtus „Visa“ bei „MasterCard“ ribojimus, darytina išvada, kad bankas neturėjo teisės perduoti „Visa“ bei „MasterCard“ taisyklių neatitinkančio pareiškėjo prašymo „Visa“ ir „MasterCard“ ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino „Visa“ bei „MasterCard“ nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti „Visa“ bei „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis