



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-08 Nr. 429-131
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 6 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita ir išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – *Revolut* kortelė).

2022 m. liepos 8 d., panaudodama *Revolut* kortelės duomenis, pareiškėja atliko kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – *Binance* keitykla) 5 000 EUR mokėjimą (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2022 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėja paprašė banko ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad negavo sutartų paslaugų iš investavimo platformos „Fin Exchange“ (toliau – *FE* platforma).

Banko prašymu, pareiškėja 2022 m. rugsėjo 3 d. pateikė bankui nustatytos formos prašymą inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą.

2022 m. rugsėjo 6 d. bankas informavo pareiškėją, kad *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūra pareiškėjos nurodytu pagrindu yra negalima, nes ginčijamos mokėjimo operacijos sumą gavusi *Binance* keitykla laikytina suteikusia pareiškėjai savo paslaugas.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą.

Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad sudarė sutartį su *FE* platforma, kurioje jai buvo atidaryta investavimo sąskaita, sumokėjo platformai 250 USD pradinį mokestį, o vėliau *FE* platformos atstovo paraginta atliko paskesnius mokėjimus šiai platformai, kad galėtų investuoti į naftos ir valiutų prekybą. Pareiškėjos teigimu, *FE* platforma jai garantavo, kad su kiekvienu atliktu mokėjimu ji uždirbs 10 proc. tokio mokėjimo siekiantį pelną. Laikui bėgant, pareiškėja teigė supratusi, kad *FE* platforma galbūt vykdo fiktyvią veiklą, todėl paprašė gražinti lėšas, kurias jai buvo pervedusi, tačiau platforma šių lėšų pareiškėjai negražino. Atsižvelgdama į tai, kad negavo iš *FE* platformos sutartų paslaugų, ir remdamasi *MasterCard* organizacijos taisyklėse įtvirtintu mokėjimo kortele atliktų mokėjimų ginčijimo priežasties kodu 4853 „Prekės arba paslaugos negautos“, pareiškėja teigė, kad bankas nepagrįstai atsisakė ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pirmiau nurodytu pagrindu.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su jos reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė neturėjęs teisės inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros pareiškėjos nurodytu pagrindu, nes, remiantis *MasterCard* organizacijos taisyklėmis ir pareiškėjos pateikta informacija, ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gavėja, t. y. *Binance* keitykla, laikytina suteikusia pareiškėjai savo paslaugas. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėja pati įvardijo, kad sutartų paslaugų jai nesuteikė *FE* platforma, o ne *Binance* keitykla.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23

patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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 ginčijamos mokėjimo operacijos (5 000 EUR) atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad ginčijamą mokėjimo operaciją atliko ji pati¹. Kadangi tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizuotumo, ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimo operaciją tinkamai autorizuota.

Bankui keliamą reikalavimą inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad ji negavo iš *FE* platformos sutartų paslaugų (toliau – reikalavimas bankui), pareiškėja grindė *MasterCard* organizacijos taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 4853 „Prekės arba paslaugos negautos“.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo teisę ir (arba) pareigą inicijuoti MasterCard lėšų grąžinimo procedūrą pareiškėjos įvardytu pagrindu.

Galimybę inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. užginčyti autorizuotą mokėjimo kortele atliktą mokėjimą tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui prekių ar paslaugų (priežasties kodas 4853), nustato *MasterCard* organizacija. Lietuvos Respublikos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis konkrečiomis sąlygomis turi būti vykdoma pirmiau nurodyta procedūra, todėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumas šiame sprendime toliau bus vertinamas remiantis *MasterCard* organizacijos taisyklių nuostatomis².

Įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją ir *MasterCard* organizacijos taisyklių, susijusių su pirmiau nurodytu priežasties kodu, nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas netinkamai taikė ir (ar) aiškino *MasterCard* organizacijos taisyklių, kuriomis rėmėsi atsisakydamas tenkinti pareiškėjos reikalavimą bankui, nuostatas.

Pirma, *MasterCard* organizacijos taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) turi teisę inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą tik šiose taisyklėse nustatytais konkrečiais atvejais, ir tik tuo atveju, jei mokėjimo kortele atliktas mokėjimas ir (arba) jo atlikimo aplinkybės atitinka šiose taisyklėse nustatytas sąlygas³.

Antra, *MasterCard* organizacijos taisyklės nustato, kad lėšų grąžinimo procedūra pareiškėjos įvardytu pagrindu yra galima tik tuo atveju, jeigu po mokėjimo kortele atlikto atsiskaitymo už prekę ar paslaugą, prekybininkas per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar paslaugos⁴.

Trečia, nagrinėjamu atveju *MasterCard* organizacijos taisyklių kontekste prekybininke laikytina ne *FE* platforma, o *Binance* keitykla, kuriai buvo atlikta ginčijama mokėjimo operacija.

Ketvirta, kreipdamasi į banką, o vėliau į Lietuvos banką, pareiškėja nereiškė *Binance* keityklai pretenzijų dėl to, kad būtų negavusi iš šios keityklos sutartų paslaugų, t. y. pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo būtent iš *FE* platformos.

Penkta, bankui pateiktame prašyme inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą

¹ Citata iš pareiškėjos kreipimosi į Lietuvos banką: „I hereby submit a request for intervention against Revolut Bank UAB in connection with refusal to allow my chargeback claim under the complaint procedure, concerning transactions I made by a MasterCard card no. xxxx9239 for the benefit of Fin Exchange in the following amounts: List of Transactions: 1) On 08.07.22 in the amount of 5000 EUR.“

² Nagrinėjamu atveju remtasi Lėšų grąžinimo procedūros gidu, skelbiamu Mastercard organizacijos interneto svetainėje adresu <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/en-us/documents/rules/chargeback-guide.pdf> (toliau – MasterCard organizacijos taisyklės).

³ Citata iš Mastercard gido: „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 (MasterCard organizacijos taisyklių 22 psl.).“

⁴ *MasterCard* organizacijos taisyklių 49–52 psl.

pareiškėja buvo nurodžiusi, kad, atlikus ginčijamą mokėjimo operaciją *Binance* keityklai, per šią keityklą buvo įsigyta kriptovaliuta, kuri vėliau buvo pervesta į *FE* platformos kriptovaliutų piniginę. Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, patvirtina, kad *Binance* keitykla savo paslaugas pareiškėjai suteikė, nes kitaip ginčijamos mokėjimo operacijos lėšomis kriptovaliuta nebūtų įgyta ir perduota *FE* platformai.

Pirmiau nurodytų aplinkybių visuma leidžia daryti išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija netenkina esminių *Mastercard* organizacijos taisyklių sąlygų, kurioms esant lėšų grąžinimo procedūra būtų galima pareiškėjos įvardytu pagrindu, todėl banko atsisakymas inicijuoti šią procedūrą laikytinas teisėtu ir pagrįstu.

Nenustačius pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstu ir jo tenkinti, pareiškėjos 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 pareiškėjos 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