



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-13 Nr. 429-466
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 15 ir 16 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *MasterCard* Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjui, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Moonpay*, buvo atlikti penki mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 6 500 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. liepos 16 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėja nurodė, kad atliko ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos, tačiau, pareiškėjai norint susigrąžinti pervestas lėšas, pareiškėjos buvo prašoma papildomai atlikti 3 500 USD mokėjimo operaciją.

Tą pačią dieną bankas, įvertinęs pareiškėjos pateiktą skundą, paprašė pareiškėjos susipažinti su sukčiavimo formomis bei pateikti prašymus dėl pinigų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo.

2022 m. liepos 16 d. pareiškėja bankui pateikė tris lėšų gražinimo prašymus.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus prašymus ir visą surinktą informaciją, bankas priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos pateiktus prašymus, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos pačios pareiškėjos.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja 2022 m. rugpjūčio 16 d. pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzija, prašydama gražinti prarastas lėšas, tačiau bankas tokio pareiškėjos prašymo netekino. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos el. svetainėje suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms.

Bankas taip pat pažymėjo, kad pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą, nes nustatė, kad pareiškėja dalyvavo ginčijamose mokėjimo operacijose ir davė sutikimą jas atlikti, t. y. jas autorizavo pati.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 2) bankas pagrįstai atmetė pareiškėjos prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras.

1. Dėl banko pareigos grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai grąžinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtinto davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bankas.

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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimą bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdydami pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi,

atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat prašė banko inicijuoti lėšų gražinimo procedūras.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklėse¹ (49–56 psl.) nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl negautų prekių ar nesuteiktų paslaugų yra galimas tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas nepateikia mokėtojui sutartos prekės ar paslaugos per sutartą terminą. Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos į kriptovaliutų keitimo platformą buvo pervestos, o pareiškėja jas galėjo investuoti. Dėl šios priežasties nagrinėjamu atveju yra laikoma, kad paslauga pareiškėjai buvo suteikta, o bankas, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*).

Be to, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bankas pažymi, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos ir patvirtintos „3D Secure“ metodu, todėl, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtą, t. y. atliktą be pareiškėjos žinios, bankas neturi galimybės.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjos prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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 įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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