



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-10-25 Nr. 429-500
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2020 m. lapkričio 19 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2022 m. lapkričio 22 d. pareiškėjas Kortele atliko 611,61 EUR mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) drabužių parduotuvei „Indochino“ (toliau – Gavėja), iš kurios internetu pirko vyrišką kostiumą (toliau – Kostiumas).

2023 m. vasario 8 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo reikalavo gražinti Ginčijamo mokėjimo sumą tuo pagrindu, kad įsigytas Kostiumas buvo netinkamos kokybės.

Gauto prašymo pagrindu bankas *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą ir inicijavo ginčo su Gavėja procedūrą. Gavėja ir Gavėjos finansų įstaiga su pareiškėjo prašymu nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus. Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis bei įrodymus, bankas nustatė, kad nėra pagrindo gražinti lėšas pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisykles, ir apie tai informavo pareiškėją.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas tenkintų jo lėšų gražinimo prašymą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo atveju pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymą nėra.

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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (611,61 EUR) pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisykles pagrįstumo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar pagal MasterCard organizacijos lėšų gražinimo taisykles pareiškėjas turėjo teisę atgauti Ginčijamos mokėjimo sumą.

Pareiškėjas nurodė Lietuvos bankui, kad 2023 m. sausio mėn. gavo iš Gavėjos Kostiumą, pamatė, kad jis yra netinkamos kokybės ir neatitinka pareiškėjo dydžio, kreipėsi į Gavėją dėl Kostiumo gražinimo ir už jį sumokėtų pinigų atgavimo. Gavėja atsisakė tenkinti pareiškėjo

prašymą ir pasiūlė pataisyti Kostiumą ir (arba) atlyginti jo taisymo išlaidas, pareiškėjas su tokiu Gavėjos pasiūlymu nesutiko ir pateikė bankui lėšų gražinimo prašymą, tačiau bankas, pareiškėjo nuomone, nepagrįstai atsisakė jį tenkinti.

Vertinant pareiškėjo lėšų gražinimo prašymo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė kortelės turėtojui susigražinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas suteikė kortelės turėtojui netinkamos kokybės prekes ar paslaugas, nustatyta *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse¹. Lietuvos Respublikos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų gražinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat reglamentuoja *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 4853 „Prekės ar paslaugos ne tokios, kaip aprašytos, arba su trūkumais“². Pagrindinės sąlygos, kurioms esant taikoma lėšų gražinimo procedūra pirmiau nurodytu pagrindu, yra aprašytos *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių 23–29, 51–54 ir 525–530 puslapiuose.

Remiantis pirmiau nurodytų *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatomis, mokėjimo kortelės leidėjas, gavęs mokėjimo kortelės turėtojo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pirmiau nurodytu pagrindu, atlieka šiuos veiksmus: 1) įvertina, ar mokėjimo kortelės turėtojo lėšų gražinimo prašymas ir (ar) mokėjimo operacija, kurios sumą prašomą gražinti, atitinka *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatytus pradinius reikalavimus; 2) nustatęs, kad mokėjimo kortelės turėtojo prašymas ir mokėjimo operacija tenkina *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatytus pradinius reikalavimus, perduoda mokėjimo operacijos sumos gavėjo finansų įstaigai mokėjimo kortelės turėtojo prašymą ir inicijuoja ginčo su mokėjimo operacijos sumos gavėju procedūrą; 3) gavęs iš mokėjimo operacijos sumos gavėjo paaiškinimus dėl mokėjimo kortelės turėtojo prašymo pagrįstumo arba negavęs tokių paaiškinimų per *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatytą terminą, įvertina, ar, atsižvelgiant į gautus mokėjimo operacijos sumos gavėjo paaiškinimus (jei jie gauti) ir mokėjimo kortelės turėtojo pateiktus duomenis, yra *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatyti pagrindai gražinti šios mokėjimo operacijos sumą; 4) nustatęs, kad yra pagrindai gražinti kortelės turėtojui mokėjimo operacijos sumą, kreipiasi į mokėjimo operacijos sumos gavėjo finansų įstaigą dėl tokios sumos gražinimo; 5) jei mokėjimo operacijos sumos gavėjo finansų įstaiga nesutinka su tokiu gražinimu ir (ar) dėl kitų priežasčių negražina mokėjimo operacijos sumos, perduoda mokėjimo kortelės turėtojo prašymą *MasterCard* organizacijai tolesniam šio prašymo nagrinėjimui.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą, buvo kreipęsis į Gavėjos finansų įstaigą ir per ją gavęs Gavėjos paaiškinimus (atsikirtimus) dėl pareiškėjo pateikto prašymo. Šiuose paaiškinimuose Gavėja nurodė nesutinkanti su pareiškėjo prašymu ir teigė, kad pasiuvo ir pateikė pareiškėjui sutartas sąlygas ir Gavėjos prekių kokybės standartus atitinkantį Kostiumą, buvo iš anksto tinkamai informavusi pareiškėją, kad šiam Kostiumui nebus taikoma prekių gražinimo galimybė, ir, atsižvelgdama į tai, kad pareiškėjas teigė Kostiumą esant per didelį, siūlė pataisyti Kostiumą, tačiau pareiškėjas atsisakė šio siūlymo. Gavėja pateikė nuorodą į jos interneto svetainėje skelbiamas taisykles, kuriose nurodyta, kad pagal individualius pirkėjų matmenis pasiūti drabužiai negali būti gražinami atgal Gavėjai, taip pat Kostiumo užsakymo bei tarp Gavėjos ir pareiškėjo vykusių susirašinėjimų kopijas.

Įvertinę pareiškėjo ir Gavėjos paaiškinimus bei kitus duomenis, nei bankas nei Gavėjo finansų įstaiga nenustatė pagrindo laikyti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymo pagrįstu, todėl konstatavo, kad, vadovaujantis *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatomis, pagrindo gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą nėra.

Remiantis *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėmis, po to, kai mokėjimo kortelės turėtojas kreipiasi į mokėjimo operacijos gavėjo finansų įstaigą, mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą gali būti perduotas *MasterCard* organizacijai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi šios sąlygos: 1) mokėjimo kortelės turėtojas ir toliau ginčija mokėjimo operaciją ir 2) mokėjimo operacijos gavėjo finansų įstaiga per taisyklėse nustatytą terminą nepateikia mokėjimo kortelės leidėjui mokėjimo operacijos gavėjo paaiškinimų dėl mokėjimo kortelės turėtojo prašymo arba pateikti paaiškinimai yra nepagrįsti.

Byloje turimų duomenų visuma objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu

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

² Angl. „Goods or Services Not as Described or Defective“.

atveju Gavėjos pateikti paaiškinimai laikytini nepagrįstais, nesudaro. Pažymėtina, kad pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti, kad jo įsigytas Kostiumas buvo netinkamos kokybės, neatitiko kitų su Gavėja sutartų sąlygų ir (arba) kad Gavėja savo paaiškinimuose pateikė tikrovės neatitinkančią informaciją, nors su Gavėjos pateiktais paaiškinimais buvo supažindintas³. Kostiumo Gavėjai pareiškėjas taip pat nėra gražinęs.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas galėtų būti laikytinas nepagrįstai arba neteisėtai atmetu, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmetinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁴

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 įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo 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

³ Pareiškėjas pateikė nuotraukas, kuriose jis užfiksuotas galimai vilkintis Kostiumą, tačiau šiose nuotraukose jokių akivaizdžių Kostiumo defektų nematyti.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.