



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-11-29 Nr. 429-524
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

Laikotarpiu nuo 2023 m. kovo 3 d. iki 2023 m. balandžio 7 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *VISA* lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformoms *Binance and Sipay*, buvo atlikta keturiolika mokėjimo operacijų, kurių vertė – 85 480,30 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. balandžio 8 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir pateikė lėšų gražinimo (*angl. chargeback*) prašymą dėl dviejų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių suma yra 9 800 Eur. Pareiškėja lėšų gražinimo prašyme nurodė, kad tapo sukčių auka ir iš jos sąskaitos buvo nepagrįstai nurašytos lėšos.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktą informaciją, bankas tą pačią dieną priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos pateiktą lėšų gražinimo prašymą, nes nustatė, kad pareiškėjos atsiskaitomojoje sąskaitoje nebuvo nustatyta sukčiavimo požymių, abi ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjos.

2023 m. gegužės 8 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi dėl dviejų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių suma yra 9 800 Eur. Pareiškėja teigė, kad be jos sutikimo iš jos atsiskaitomosios sąskaitos buvo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos, ir prašė banko gražinti šių ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Bankas, įvertinęs pareiškėjos pakartotinį kreipimąsi, pareiškėjai nurodė, kad dėl šių ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja jau buvo pateikusi lėšų gražinimo prašymus ir jie buvo atmesti. Bankas pareiškėjai taip pat paaiškino, kad jau nuo pat pradžių buvo nustatyta, jog šios ginčijamos mokėjimo operacijos negali būti laikomos neteisėtomis arba neautorizuotomis.

2023 m. gegužės 23 d. pareiškėja bankui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad bankas turi inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo atliktos *Royal Zysk*, t. y. lėšos buvo investuotos per šią investavimo platformą. Pareiškėja pažymėjo, kad 2023 m. vasario mėn. telefonu su ja susisiekiė *Royal Zysk* darbuotojas ir pasiūlė investuoti jų platformoje. Pareiškėja su jai pateiktu pasiūlymu sutiko, sumokėjo narystės mokestį, kuris buvo skirtas tam, kad pareiškėja galėtų dalyvauti investavimo mokymuose. Pareiškėjos teigimu, investavimo mokymai buvo vykdomi per „Anydesk“ programą, kurią pareiškėja įdiegė į savo mobilųjį įrenginį. Pareiškėja nurodė, kad per šią programėlę investavimo įmonės atstovai stebėjo investicinius veiksmus ir teikė patarimus. Pareiškėja buvo raginama inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas į investavimo platformą, tai pareiškėja ir padarė. Pareiškėja akcentavo ir tai, kad lėšos iš jos sąskaitos buvo siunčiamos į kriptovaliutų keitimo platformą *Binance*, joje lėšos konvertuojamos į kriptovaliutą ir persiunčiamos į investavimo įmonę. Praėjus kuriam laikui pareiškėja suprato tapusi sukčių auka.

Susipažinęs su visa pareiškėjos pateikta informacija, bankas 2023 m. gegužės 31 d. pareiškėjai pateikė oficialų atsakymą į jos pretenziją: informavo, kad lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti pagrįstai, nes, pagal pareiškėjos nurodytas faktines aplinkybes, ginčijamų mokėjimo operacijų specifiką ir mokėjimo kortelių leidėjų taisykles, bankas neturi galimybės pradėti lėšų gražinimo procedūras.

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. Pareiškėja papildomai pažymėjo ir tai, kad lėšų gražinimo procedūra yra skirta tam, kad mokėjimo kortelės turėtojas turėtų galimybę susigražinti prarastas lėšas. Pareiškėjos nuomone, šiuo atveju bankas, kaip mokėjimo kortelės leidėjas, turi tik įvertinti formalius reikalavimus ir pradėti lėšų gražinimo procedūrą. Pareiškėja nurodė, kad negavo prekių ir paslaugų, todėl būtent tuo pagrindu ir turėjo būti pradėta lėšų gražinimo procedūra, tačiau bankas nepagrįstai atsisakė ją pradėti.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, jog 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 patvirtintos „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms, be to, ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti buvo naudojamas vienas mobilusis įrenginys („Redmi Note 8T“), kuris yra susietas su pareiškėjos banko sąskaita nuo pat pareiškėjos naudojimosi banko paslaugomis pradžios.

Bankas teigia pagrįstai atmetęs lėšų gražinimo prašymus, nes nustatė, kad paslaugos pareiškėjai buvo tinkamai suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos į kriptovaliutos keitimo platformą, o ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos, todėl bankui negali kilti pareiga gražinti vykdant tinkamai autorizuotas mokėjimo operacijas pervestų lėšų.

Apibendrinamas bankas nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjos reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. 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 inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir pareiškėjai gražinti iš pareiškėjos 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.

Nors pareiškėjos bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, svarbu pažymėti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos, tačiau vėliau teigė, kad jos prisijungimo prie banko sąskaitos duomenys galėjo būti pavogti ir kiti asmenys galėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas buvo naudojamas toks įrenginys, kuris buvo naudotas dar iki atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas ir vėliau.

Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu, t. y. pareiškėja ginčijamas mokėjimo operacijas papildomai patvirtino naudodamasi savo mobiliajame telefone įdiegta banko programėle. 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į *Royal Zysk* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į *Binance* ir *Sipay* atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

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

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą

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

Nagrinėjamo ginčo byloje vienas iš esminių pareiškėjos reikalavimų 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.

2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja akcentuoja, kad bankas nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą taip užkirto kelią pareiškėjai susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjos teigimu, bankas privalėjo taikyti lėšų grąžinimo procedūrą, nes pareiškėja negavo jai žadėtų prekių ir paslaugų.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *VISA* taisyklės), tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose *VISA* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *VISA* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

VISA taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pati pareiškėja inicijavo lėšų gražinimo procedūras dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų. Motyvuodamas savo sprendimą atsisakyti gražinti lėšas pagal VISA taisykles, bankas nurodo, kad pareiškėja kreipimesi į banką aiškiai akcentavo, kad negavo paslaugų iš paslaugų teikėjo, tačiau bankas nustatė, kad lėšos buvo sėkmingai pervestos į naudos gavėjų sąskaitą ir jomis lėšų gavėjas turėjo galimybę naudotis.

Atkreiptinas dėmesys, kad bankas pateikė duomenis, kad paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos kriptovaliutų keitimo platformoms *Binance ir Sipay*, todėl lėšomis lėšų gavėjai turėjo galimybę naudotis. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis VISA taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, pagrįstai atsisakė taikyti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

Kadangi 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 VISA taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjos prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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. reikalavimus.

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

¹ 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.