



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-12-13 Nr. 429-536
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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. spalio 9 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. balandžio 13 d. pareiškėjas Kortele atliko 95 844,26 HUF mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) finansų įstaigai „PayPal“ (toliau – Gavėja).

2023 m. balandžio 18 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo reikalavo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą tuo pagrindu, kad iš kito Gavėjos kliento negavo prekės, už kurią pareiškėjas atsiskaitė Ginčijamo mokėjimo lėšomis.

Gauto prašymo pagrindu bankas *Visa* organizacijos taisyklėse¹ nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėją ir inicijavo ginčo su Gavėja procedūrą. Gavėja su pareiškėjo prašymu nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus. Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis bei įrodymus, bankas nustatė, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų pagal *Visa* organizacijos 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 grąžinimo 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 grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (611,61 EUR) pagal *Visa* organizacijos lėšų grąžinimo taisykles pagrįstumo.

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

Pareiškėjas nurodė, kad norėjo iš kito Gavėjos kliento įsigyti dulkių siurbį ir atliko jam mokėjimą per Gavėją, dulkių siurblio negavo ir dėl to pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą, tačiau bankas, pareiškėjo nuomone, nepagrįstai atsisakė jį tenkinti.

¹ „Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules“.

Vertinant pareiškėjo lėšų gražinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtojui susigražinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar paslaugos, nustatyta *Visa* organizacijos taisyklėse². Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, 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 *Visa* organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė *Visa* organizacijos taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received*“). Remiantis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, lėšų gražinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos.

Nagrinėjamu atveju pirmiau nurodytų *Visa* organizacijos taisyklių nuostatų kontekste prekybininke laikytina Gavėja, nes Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas būtent jai. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nereiškė Gavėjai, kuri teikia mokėjimo paslaugas, pretenzijų dėl to, kad nebūtų gavęs iš jos sutartų paslaugų ir (ar) prekių, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad prekės negavo iš trečiojo asmens – kito Gavėjos kliento. Remiantis bylos duomenimis, Gavėja, gavusi iš pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo sumą, suteikė pareiškėjui savo paslaugas, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs perduoti Ginčijamo mokėjimo sumos kitam Gavėjos klientui, kuris nebuvo tiesioginis šio mokėjimo sumos gavėjas.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą, buvo kreipęsis į Gavėją ir gavęs jos paaiškinimus (atsikirtimus) dėl pareiškėjo pateikto prašymo. Šiuose paaiškinimuose Gavėja nurodė nesutinkanti tenkinti pareiškėjo prašymo. Gavėja nurodė, kad suteikė pareiškėjui lėšų pervedimo kitam Gavėjos klientui paslaugą, taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas, kaip jos klientas, pažeidė su ja sudarytos sutarties sąlygas, nes, inicijuodamas lėšų pervedimą kitam Gavėjos klientui, pačiai Gavėjai buvo nurodęs, kad tokį lėšų pervedimą atlieka draugui ir (ar) šeimos nariui, o ne turėdamas tikslą pirkti iš šio asmens prekę. Iš Gavėjos interneto svetainėje skelbiamos informacijos matyti, kad lėšų pervedimo draugams ir (ar) šeimos nariams (angl. *a personal payment to friends and family*) ir lėšų pervedimo turint tikslą pirkti prekes arba paslaugas (angl. *a personal payment to friends and family*) paslaugoms taikomos skirtingos sąlygos³.

Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos paaiškinimus, bankas nenustatė pagrindo laikyti Gavėjos atsisakymą tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą nepagrįstu, todėl konstatavo, kad, vadovaujantis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, pagrindo gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą nėra.

Remiantis ginčo šalių pateikta informacija ir pirmiau nurodytomis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai taikė ir (ar) aiškino *Visa* organizacijos taisykles, nenustatyta. Nors pareiškėjas prieštaravo Gavėjos paaiškinimams, kad jis pažeidė su Gavėja sudarytą sutartį, šie pareiškėjo prieštaravimai nekeičia to fakto, kad Gavėja suteikė pareiškėjui lėšų pervedimo kitam Gavėjos klientui paslaugą ir dėl to pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas netenkino esminės *Visa* organizacijos taisyklių sąlygos, kuriai esant lėšų gražinimo procedūra būtų galima tuo pagrindu, kad mokėjimo kortelės turėtojas (nagrinėjamu atveju – pareiškėjas) negavo iš prekybininko (nagrinėjamu atveju – Gavėjos) sutartų paslaugų ir (ar) prekių.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas galėtų būti laikomas 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

² <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

³ <https://www.paypal.com/us/cshelp/article/whats-the-difference-between-friends-and-family-or-goods-and-services-payments-help277>

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

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.