



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-28 Nr. 429-58
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas nuo 2022 m. rugpjūčio 19 d. iki 2022 m. gruodžio 19 d. inicijavo septynis ginčijamus mokėjimus *MasterCard* mokėjimo kortele, iš viso pervesta 264 920,41 SEK¹ (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijamų mokėjimų lėšos pervestos lėšų gavėjai *Binance* (toliau – lėšų gavėja).

2023 m. balandžio 18 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų metu lėšas pervedė į „FTM Trade“ platformą. Pareiškėjas nurodė, kad naudodamasis savo mokėjimo kortele per lėšų gavėją iš viso pervedė 24 151 Eur, ir prašė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*) arba atlyginti visus jo patirtus nuostolius.

2023 m. balandžio 19 d. banko darbuotoja susisiekė su pareiškėju ir paprašė patikslinti informaciją dėl ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas paklausė, ar prašomą informaciją turėtų pateikti per mobiliąją programėlę, ar elektroniniu paštu, tačiau papildomų paaiškinimų taip ir nepateikė.

2023 m. balandžio 21 d. bankas, atlikęs situacijos tyrimą, priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą. Bankas atsakyme nurodė, kad pareiškėjas turi pateikti nustatytos formos prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, jei nori atgauti ginčijamų mokėjimų lėšas.

2023 m. lapkričio 24 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius arba taikyti lėšų gražinimo procedūras. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką patikslino tik galimai sukčiavimo metu prarastą sumą, t. y. pareiškėjas nurodė, kad prarado 18 760 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Be to, pareiškėjas taip ir nepateikė lėšų gražinimo prašymo. Dėl pareiškėjo prašymo taikyti lėšų gražinimo procedūras bankas paaiškino, kad neturi jokio teisinio pagrindo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų gražinimo vadovo² (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisyklės tenkinti tokio prašymo, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo, buvo praleistas *MasterCard* taisyklėse nustatytas terminas tokiam prašymui pateikti, o paslaugos (lėšų pervedimas) buvo tinkamai suteiktos.

Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

¹ Visų ginčijamų mokėjimų, remiantis banko vidinių sistemų duomenimis, vertė preliminariai sudarė 23 445,32 Eur.

² <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas ir taikyti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo.

Pareiškėjas Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 18 760 Eur, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtent tokią sumą pinigų pervedė lėšų gavėjai. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjas lėšų gavėjai iš viso pervedė 264 920,41 SEK. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo galimai patirtų nuostolių suma yra 264 920,41 SEK, todėl toliau sprendime bus vertinami būtent šie ginčijami mokėjimai ir pareiškėjo patirti nuostoliai.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos „FTM Trade“ platformai, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojami būtent šie ginčijami mokėjimai.

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 tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų 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 ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) ar vadovaudamasis MasterCard taisyklių nuostatomis turėtų tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pareiškėjui gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negražino 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 pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad kreipėsi į banką, prašydamas taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo prašymo taikyti lėšų grąžinimo procedūras ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *MasterCard* mokėjimo kortele. Bankas teigia, kad nors atsakyme pareiškėjui buvo nurodyta, kaip pateikti lėšų grąžinimo prašymą, tinkamos formos prašymo pareiškėjas taip ir nepateikė. Bankas taip pat nurodė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo, buvo praleistas *MasterCard* taisyklėse nustatytas terminas tokiems prašymams pateikti, o paslaugos (lėšų pervedimai) buvo tinkamai suteiktos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad 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 minėtose *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

MasterCard taisyklėse (56–57 psl.) nustatyta, kad lėšų grąžinimo procesas turi būti inicijuotas per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos arba per 120 dienų nuo paslaugų suteikimo dienos, arba per 120 dienų nuo prekių pristatymo dienos, bet neviršijant iš viso 540 dienų nuo mokėjimo atlikimo dienos.

Tiek iš pareiškėjo, tiek ir iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos pareiškėjo nurodytai lėšų gavėjai buvo pervestos laikotarpiu nuo 2022 m. rugpjūčio 19 d. iki 2022 m. gruodžio 19 d. Iš pateiktų duomenų matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai įvykdyti. Tačiau pareiškėjas į banką kreipėsi tik 2023 m. balandžio 18 d., t. y. praėjus 120 dienų nuo paskutinio ginčijamo mokėjimo atlikimo dienos, o tinkamas prašymas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą taip ir nebuvo pateiktas bankui. Taigi, šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėjas praleido kreipimosi dėl lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo 120 dienų terminą, nustatytą *MasterCard* taisyklėse, kuris skaičiuojamas nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo dienos.

Svarbu paminėti ir tai, kad net jeigu pareiškėjas ir būtų laiku pateikęs lėšų grąžinimo prašymą, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, nebūtų galima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (*angl. Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai kortele buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų kortele autorizavimo fakto. Taigi, net jei pareiškėjas būtų laiku pateikęs prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėtų atmesti tokį prašymą, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Taip pat, Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos lėšų gavėjai (*Binance*), o pareiškėjas turėjo galimybę naudotis pervestomis lėšomis platformoje „FTM Trade“ – investuoti savo pervestas lėšas. Taigi, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklėmis (49–56 psl.), dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (*angl.*

Goods or services not provided) neturėtų pagrindo tenkinti lėšų grąžinimo prašymo dėl ginčijamų mokėjimų, todėl būtų turėjęs ir šiuo pagrindu atmesti pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netaikyti *MasterCard* taisykles nustatytų lėšų grąžinimo procedūrų yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 argumentą³.

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 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.