



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-23 Nr. 429-111
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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, pasinaudodamas jam banko išduota mokėjimo kortele „Visa“, 2023 m. lapkričio 13 d. inicijavo 57,80 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai *Securitiesseyes.lt* (toliau – gavėja), ketindamas įsigyti prekę – batus. Bankas pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervedė gavėjai. Tačiau prekybininkas pareiškėjui atsiuntė ne batus, o akinius.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo tuo pagrindu, kad buvo suteikta prekė ne pagal aprašymą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą ir rekomenduoti bankui dėl mokėjimo operacijos inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą.

Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad bankas nepagrįstai netenkino jo reikalavimo kreiptis į „Visa“, ir prašė įpareigoti banką kreiptis į „Visa“ ir gražinti mokėjimo operacijos lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją ir duomenis, bankas nustatė, kad mokėjimo operacijos atveju „Visa“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo prašomu remtis pagrindu „Prekės / paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“ yra negalimas, nes pareiškėjas atsisakė pardavėjui gražinti netinkamą prekę. Bankas paaiškino, jog, pagal „Visa“ taisykles, ginčijant mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad buvo gauta netinkama prekė, „Visa“ taisyklės reikalauja netinkamą prekę gražinti pardavėjui. Kaip nurodė bankas, jis pareiškėjui šią tvarką ne kartą paaiškino, tačiau pareiškėjas kategoriškai atsisakė ją gražinti. Banko teigimu, pareiškėjui neįgyvendinus „Visa“ taisyklėse nustatytos sąlygos ir atsisakius gražinti netinkamą prekę, bankas „Visa“ taisyklių pagrindu neturėjo teisės kreiptis dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo.

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 44 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugražinti mokėjimo operacijos sumą – 57,80 Eur.

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) atlikti tokią mokėjimo operaciją nedavė sutikimo.

Tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta, kad mokėjimo operacija buvo autorizuota. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

Be to, pareiškėjas nekelia ir klausimo, ar bankas pagrįstai įvykdė autorizuotą mokėjimo operaciją, tik teigia, kad bankas nepagrįstai neinicijuoja „Visa“ lėšų grąžinimo procedūros ir šiuo pagrindu nesugrąžina jam mokėjimo operacijos lėšų.

Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti „Visa“ mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato „Visa“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „Visa“ nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ taisyklės¹, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

„Visa“ taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais gavimo atveju inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. „Visa“ taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašo 13.3 papunktyje numatytu pagrindu „Prekės / paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“, o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 768–775 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas ją (jas) suteikia neatitinkančias aprašymo arba su trūkumais, o mokėtojas, prieš inicijuodamas lėšų grąžinimo procedūrą, grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atšaukia netinkamą paslaugą.

Vertinant, ar mokėjimo operacija tenkino pirmiau minėtas „Visa“ sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, bankas ne vieną kartą pareiškėjui paaiškino apie „Visa“ taisyklių lėšų grąžinimo sąlygas, tačiau pareiškėjas atsisakė įgyvendinti „Visa“ taisyklėse numatytą sąlygą – grąžinti prekybininkui netinkamą prekę, nors buvo ją gavęs.

Kaip pirmiau minėta, remiantis „Visa“ taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad suteikta prekė ar paslauga ne pagal aprašymą arba su trūkumais, galima tik tada, jei mokėtojas grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atsisako paslaugos, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas prekę gavo ir ją atsiėmė, tačiau ši prekė neatitiko jos aprašymo, buvusio prekės įsigijimo metu (pareiškėjas ketino įsigyti batus, tačiau prekybininkas jam atsiuntė akinius). Vis dėlto pareiškėjas atsisakė prekybininkui grąžinti netinkamą prekę, nors apie tokią „Visa“ taisyklių sąlygą jis banko buvo informuotas. Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacija netenkina „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, jog mokėjimo operacijų sumos gavėjas suteikė prekę ar paslaugą ne pagal aprašymą arba su trūkumais.

Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į pirmiau minėtas „Visa“ sąlygas, darytina išvada, kad bankas neturėjo teisės perduoti „Visa“ taisyklių neatitinkančio pareiškėjo prašymo „Visa“ ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino „Visa“ nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, jog banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas iš lėšų gavėjos gavo prekę ne pagal

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

aprašymą, buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė