



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-06-06 Nr. 429-119  
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:**

2021 m. gruodžio 3 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su šia Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „*Mastercard*“ (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. \*\*\* (Duomenys neskelbiami) (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2022 m. gruodžio 12 – 29 d. Kortele kriptoturto keityklai „*Binance*“ (toliau – Gavėja) buvo atlikti septyni mokėjimai, kurių bendra suma 26 553 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2022 m. gruodžio 30 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijamus mokėjimus atliko ne jis. 2023 m. sausio 4 d. ir vasario 10 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus, tačiau banko buvo informuotas, kad Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimas pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo gidą (angl. *Chargeback Guide*)<sup>1</sup> (toliau – *Mastercard* organizacijos taisyklės) yra negalimas.

Vėliau pareiškėjas dar keletą kartų pakartotinai kreipėsi į banką, prašydamas pakeisti savo sprendimą dėl pirmiau nurodytos lėšų gražinimo procedūros netaikymo, tačiau bankas šio sprendimo nepakeitė.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamai mokėjimai buvo atlikti be jo žinios ir sutikimo, todėl jų sumos turi būti jam gražintos.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių sutartomis sąlygomis, todėl pareigos gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas bankas neturi. Paaikškindamas, kodėl Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų gražinimo pagal *Mastercard* organizacijos taisyklės procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai netenkina šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima.

**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 (toliau – Taisyklės) 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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (26 553 EUR) pareiškėjui negražinimo pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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

<sup>1</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>

paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytų Ginčijamų mokėjimų sumas; 2) pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo pagal Mastercard organizacijos taisyklės procedūrą.*

### *1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas*

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo 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 bylos duomenų matyti, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis Gavėjos paslaugomis (prekėmis) ir (arba) atlikti Gavėjai mokėjimo operacijas, teisės aktai nenustato.

Pareiškėjas neigė atlikęs Ginčijamus mokėjimus ir (ar) bet kokius kitus veiksmus, reikalingus Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, autorizuoti ir įvykdyti.

Pareiškėjas tikino, kad Ginčijamus mokėjimus be jo žinios ir sutikimo atliko į Sąskaitą ir (ar) programėlę „Revolut“ įsilaužęs trečiasis asmuo, kuris prieš tai nuolat skambino pareiškėjui telefonu, siūlė jam investuoti ir galimai sugebėjo pareiškėjui priklausančiame įrenginyje įdiegti nelegalią programą, per kurią galėjo iš Sąskaitos atlikti mokėjimo operacijas. Kokius veiksmus, bendraudamas su nurodytu trečiuoju asmeniu, atliko jis pats, pareiškėjas neatskleidė. Kada, kokia tiksliai, koku būdu ir kuriame pareiškėjo įrenginyje buvo įdiegta pareiškėjo minima nelegali programa, pareiškėjas Lietuvos bankui taip pat nenurodė ir jokių objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti tokios programos įdiegimo faktą ir (ar) ryšį su Ginčijamais mokėjimais, nepateikė.

Kaip ir nurodyta pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti Kortele, o ne tiesiogiai iš Sąskaitos. Remiantis banko pateiktais vidaus sistemų išrašais, šeši Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti po to, kai prekybininko interneto svetainėje rankiniu būdu buvo suvesti Kortelės duomenys, o likęs Ginčijamas mokėjimas – Gavėjai duoto išankstinio ir daugkartinio sutikimo naudoti perduotus Kortelės duomenis mokėjimo operacijoms inicijuoti pagrindu. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kas (pareiškėjas ar kitas asmuo) pirmiau nurodytu būdu suvedė Kortelės duomenis ir (ar) davė Gavėjai sutikimą šių duomenų pagrindu inicijuoti Ginčijamus mokėjimus, byloje neturima.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Kortele ir (ar) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjo Sąskaitos ir (ar) pareiškėjo naudojamos programėlės „Revolut“ būtų jungtasi iš kitų, negu pareiškėjas šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei Kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju Kortelės duomenų turėjimas ir (ar) žinojimas, savaime nelėmė Ginčijamų mokėjimų įvykdymo. Tam, kad Ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti, pareiškėjas, kaip Kortelės naudotojas, turėjo aktyviais veiksmais patvirtinti šiuos mokėjimus.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti per pareiškėjo įprastai šalių sutartiniuose santykiuose naudotame įrenginyje įdiegtą programėlę „Revolut“. Banko pateiktuose pranešimuose, kuriais buvo prašoma patvirtinti Ginčijamus mokėjimus, buvo parodyti Ginčijamų mokėjimų sumos ir Gavėjos pavadinimas.

Duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėjas būtų praradęs savo įrenginį, kuriame buvo įdiegta programėlė „Revolut“, ir (arba) perdavęs jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas. Ar Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti naudojant tą patį įrenginį, kuriame, kaip teigė pareiškėjas, trečiasis asmuo galimai įdiegė nelegalią programą, nežinoma.

Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti iš lėšų, kuriomis pareiškėjas kaskart papildydavo savo Sąskaitą. 2022 m. gruodžio 9 d. pareiškėjas papildė Sąskaitą 10 000 EUR ir šių lėšų 2022 m. gruodžio 12 d. buvo įvykdyti pirmasis ir antrasis Ginčijami mokėjimai (atitinkamai 5 000 EUR ir 4 000 EUR), 2022 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas papildė Sąskaitą 3 000 EUR ir iš šių lėšų tą pačią dieną buvo įvykdytas trečiasis Ginčijamas mokėjimas (3 000 EUR),

2022 m. gruodžio 28 d. pareiškėjas papildė Sąskaitą 2 979,50 EUR bei 5 000 EUR ir iš šių lėšų tą pačią dieną buvo įvykdyti ketvirtasis ir penktasis Ginčijami mokėjimai (atitinkamai 2 979 EUR ir 5 000 EUR), o 2022 m. gruodžio 29 d. pareiškėjas papildė Sąskaitą 3 550 EUR, 20 EUR bei 3 000 EUR ir iš šių lėšų tą pačią dieną buvo įvykdyti šeštasis ir septintasis Ginčijami mokėjimai (atitinkamai 3 570 EUR ir 3 008 EUR).

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas neneigė pirmiau nurodytus Sąskaitos papildymus atlikęs pats, tačiau teigė, kad juos atliko turėdamas tikslą tiesiog kaupti šias lėšas savo Sąskaitoje.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti ginčo šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir be pareiškėjo aktyvių veiksmų jokie kiti asmenys nebūtų įgiję galimybės pasinaudoti Kortele ir (ar) jos duomenimis (juo labiau patvirtinti Ginčijamų mokėjimų iš pareiškėjo įrenginio), o pareiškėjas išsamesnių paaiškinimų ir objektyvių įrodymų dėl savo veiksmų, galėjusių lemti Kortelės duomenų praradimą ir (ar) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims bei šių duomenų panaudojimą Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir jų pagrindu atliko Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (ar) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (ar) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos, pareiškėjui tinkamai neatskleidus ginčo nagrinėjimui aktualių aplinkybių, įskaitant informaciją apie jo paties atliktus veiksmus ir (ar) tokių veiksmų atlikimo priežastis, ir nepateikus jokių objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti jo nurodytas aplinkybes ir (ar) teiginius, nei bankas, nei Lietuvos bankas žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją, darytina išvada, kad pagrindo teigti, jog, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, nėra.

## 2. Dėl banko atsisakymo taikyti lėšų grąžinimo pagal Mastercard organizacijos taisykles procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* organizacijos taisykles procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* organizacijos taisykles procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant *Mastercard* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Mastercard* organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, *Mastercard* organizacijos taisyklėse yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *Mastercard* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (ar) netenkinti *Mastercard* organizacijos taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, savo reikalavimą grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas pagal *Mastercard* organizacijos taisykles pareiškėjas grindė tuo, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu, t. y. be pareiškėjo žinios ar sutikimo. Pažymėtina, kad *Mastercard* organizacijos taisyklėse<sup>2</sup> yra aiškiai nustatyta, kad pirmiau nurodytu pagrindu (angl. *No Cardholder Authorization*) mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme.

Kaip ir nurodyta pirmiau: 1) banko pateikti įrodymai liudija, kad Ginčijami mokėjimai buvo aktyviais veiksmais patvirtinti, t. y. autorizuoti, iš pareiškėjui priklausančiame įrenginyje įdiegtos programėlės „Revolut“; 2) pareiškėjas, nors ir teigė, kad Ginčijamų mokėjimų neatliko ir neautorizavo, nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių įrodymų, kurie galėtų

<sup>2</sup> *Mastercard* organizacijos taisyklių 93 psl.

patvirtinti jo subjektyvius teiginius, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir (ar) autorizuoti be pareiškėjo žinios, valios, sutikimo ir (ar) kitokio jo dalyvavimo; 3) pareiškėjas, nors ir neigė atlikęs bet kokius veiksmus, galėjusius lemti Ginčijamų mokėjimų inicijavimą ir įvykdymą, neneigia to fakto, kad nagrinėjam ginčui aktualiu laikotarpiu pats papildė savo Sąskaitą lėšomis, iš kurių buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai ir kurių sumos iš esmės sutapo su po šių Sąskaitos papildymų inicijuotais ir įvykdytais Ginčijamais mokėjimais.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčo nagrinėjimui aktualias *Mastercard* organizacijos taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (ar) taikė *Mastercard* organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Mastercard* organizacijos taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal *Mastercard* organizacijos taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo laikyti pareiškėjo bankui keliamą reikalavimą gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas pagrįstu nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>3</sup>.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus  
vadovė, pavaduojanti departamento direktorių

Rasa Cicėnienė

<sup>3</sup> 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.