



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-07-11 Nr. 429-154
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:

2023 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. spalio 24 d. pareiškėjas Kortele atliko 7 230 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) bendrovei „Skrouz“ (toliau – Gavėja), iš kurios pirkė keturis prekės ženklo „Apple“ išmaniuosius telefonus (toliau – Telefonai).

2023 m. lapkričio 18 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo reikalavo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą tuo pagrindu, kad iš Gavėjos gavo ne Telefonus, o kitas prekes.

Gauto pareiškėjo prašymo pagrindu bankas *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*)¹ (toliau – *Visa* organizacijos taisyklės) nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą ir inicijavo ginčą su Gavėja procedūrai. Gavėja ir Gavėjos finansų įstaiga su pareiškėjo prašymu nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus. Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis bei įrodymus, bankas nustatė, kad pagrindo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą nėra, 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 objektyvaus pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymą nebuvo.

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.

Remiantis pareiškėjo nurodyta informacija, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo tenkinti pareiškėjo prašymą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą (7 230 Eur) pagal *Visa* organizacijos taisykles pagrįstumo.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas laikytinas atsakingu už tai, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebuvo grąžinta pareiškėjui pagal *Visa* organizacijos nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą.*

Pareiškėjas nurodė, kad siekė įsigyti iš Gavėjos Telefonus ir tuo tikslu atliko jai Ginčijamą

¹ Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

mokėjimą. Pareiškėjo teigimu, vietoje užsakytų Telefonų Gavėja atsiuntė jam kitas prekes, kurių jis nebuvo užsakęs ir kurių piniginė vertė buvo gerokai mažesnė. Pasak pareiškėjo, nors jis ir grąžino Gavėjos partnerei (bendrovei „iMob“) pirmiau nurodytas prekes, nei Telefonų, nei už juos sumokėtų lėšų iš Gavėjos neatgavo, todėl pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą, kurio bankas, pareiškėjo įsitikinimu, nepagrįstai netenkino.

Vertinant pareiškėjo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisyklės procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Remiantis pareiškėjo teiktais paaiškinimais apie tarp jo ir Gavėjos susiklosčiusią situaciją, darytina išvada, kad savo reikalavimą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas galimai grindė šiais *Visa* organizacijos taisyklėse įtvirtintais pagrindais: 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received*“) ir (arba) 13.3 „Prekės / paslaugos ne tokios, kaip aprašytos, arba su trūkumais“ (angl. „*Not as Described or Defective Merchandise / Services*“).

Pagal *Visa* organizacijos taisykles, mokėjimo kortele atlikta autorizuota mokėjimo operacija gali būti ginčijama vienu iš pirmiau nurodytų pagrindų, esant šioms sąlygoms: 1) tuo pagrindu, kad prekės (paslaugos) nebuvo gautos – kai prekybininkas nenori ir (arba) negali pateikti prekės (paslaugos) ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šiuos klausimus tiesiogiai su pačiu prekybininku²; 2) tuo pagrindu, kad gautos prekės (paslaugos) yra ne tokios, kaip buvo aprašytos, arba su trūkumais – kai prekybininko pateiktos prekės (paslaugos) neatitinka to, kas buvo nurodyta šių prekių (paslaugų) užsakymo metu, gautos prekės buvo sugadintos ir (arba) su trūkumais arba kortelės turėtojas ginčija gautų prekių (paslaugų) kokybę ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šiuos klausimus tiesiogiai su pačiu prekybininku, įskaitant tai, kad grąžino ir (arba) bandė grąžinti prekybininkui prekes³.

Kompleksiškai vertinant aktualias *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad tuo atveju, kai mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) *Visa* organizacijos taisyklėse nustatyta tvarka inicijuoja ginčo su prekybininku procedūrą ir prekybininkas pateikia įrodymus, kad prekės (paslaugos) buvo pateiktos sutartyje vietoje ir laiku⁴ ir (arba) pateiktos prekės (paslaugos) atitiko iš anksto sutartas sąlygas⁵, mokėjimo kortelės turėjo prašymas grąžinti prekybininkui atliktos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad prekės (paslaugos) nebuvo gautos ir (arba) turėjo esminių trūkumų (pvz., buvo sugadintos, neatitiko sutartų sąlygų ir pan.), laikytinas nepagrįstu.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą, *Visa* organizacijos taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą ir per ją gavo Gavėjos paaiškinimus (atsikirtimus) dėl pareiškėjo prašymo. Šiuose paaiškinimuose Gavėja nurodė nesutinkanti su pareiškėjo prašymu ir teigė pateikusi pareiškėjui Telefonus.

Komentuodama pareiškėjo teiginius, kad vietoje Telefonų buvo gautos kitos prekės, Gavėja nurodė, kad kitos prekės buvo užsakytos kito asmens vardu ir sėkmingai pristatytos užsakovui keliomis dienomis anksčiau, negu Gavėja pristatė pareiškėjui Telefonus, siunta su Telefonais ir siunta su kitomis prekėmis buvo išsiųstos iš skirtingų vietų ir pristatytos skirtingų paslaugų teikėjų į skirtingus užsakymuose nurodytus pristatymo taškus⁶, už kitas prekes, priešingai nei Telefonų užsakymų atveju, buvo atsiskaityta šių prekių pristatymo metu, todėl siunta su Telefonais ir siunta su kitomis prekėmis negalėjo būti supainiotos. Gavėja papildomai pažymėjo, kad, jos turimais duomenis, pareiškėjo užsakyti Telefonai buvo aktyvuoti praėjus keletui dienų nuo jų pristatymo⁷.

Gavėja taip pat tikino turinti svarių įrodymų, leidžiančių teigti, kad pareiškėjas užsisakė Telefonus savo vardu ir kitas prekes kito asmens vardu ir (arba) kitaip bendradarbiavimo su kitų prekių užsakovu iš anksto turėdamas tikslą sukčiauti, t. y. pasipelninti iš Gavėjos melagingai teigiant, kad vietoje Telefonų gavo kitas prekes.

Įvertinusi pareiškėjo ir Gavėjos paaiškinimus bei kitus duomenis, Gavėjos finansų įstaiga nenustatė pagrindo laikyti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą pagrįstu, todėl atsiskakė jį tenkinti. Atitinkamai bankas apie tai informavo pareiškėją.

Pareiškėjas su Gavėjos teiginiais kategoriškai nesutiko ir analogiškai kaltino sukčiavimu pačią

² *Visa* organizacijos taisyklių 758–765 psl.

³ *Visa* organizacijos taisyklių 769–776 psl.

⁴ *Visa* organizacijos taisyklių 765 psl.

⁵ *Visa* organizacijos taisyklių 775–776 psl.

⁶ Remiantis Gavėjos pateiktomis duomenimis: 1) siunta su kitomis prekėmis pristatyta ir atsiimta 2024 m. spalio 25 d., o siunta su Telefonais pristatyta 2024 m. spalio 27 d. ir atsiimta 2024 m. spalio 28 d.; 2) siunta su kitomis prekėmis išsiųsta iš fizinės parduotuvės „iMob“, o siunta su Telefonais – iš Gavėjos sandėlio; 3) siunta su kitomis prekėmis į šių prekių užsakyme nurodytą pristatymo vietą pristatė bendrovė „Geniki Taxidromiki“, o siunta su Telefonais – bendrovė „Skrouz Last Mile“.

⁷ Du pareiškėjo užsakyti Telefonai, kaip teigė Gavėja, buvo aktyvuoti 2024 m. spalio 31 d., o kiti du – 2024 m. lapkričio 1 ir 2 d.

Gavėja.

Pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui vaizdinę medžiagą⁸, kurioje, kaip teigė, užfiksavo, kaip atidaro iš Gavėjos gautą siuntą ir vietoje Telefonų randa kitas prekes. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjo pateiktoje medžiagoje nematyti, kaip pareiškėjas originaliai atidaro pačią siuntą, t. y. šioje medžiagoje užfiksuotas prieš tai jau atidarytos siuntos turinys.

Bankas pateikė Lietuvos bankui iš Gavėjos gautus įrodymus, kuriais remdamasi Gavėja teigė, kad Telefonų ir kitų prekių užsakymai buvo tinkamai paruošti ir įvykdyti, todėl siunta su Telefonais ir siunta su kitomis prekėmis niekaip negalėjo būti supainiotos. Gavėja, be kita ko, nurodė turinti šias aplinkybes galinčias patvirtinti vaizdo įrašus, tačiau bankui šie įrašai nebuvo pateikti. Atitinkamai Lietuvos bankas šių įrašų taip pat neturi.

Esant situacijai, kai pareiškėjas ir Gavėja pateikia viena kitai iš esmės prieštaraujančias tarp pareiškėjo ir Gavėjos susiklosčiusios situacijos versijas, kurias grindžia subjektyviais teiginiais ir (arba) individualiais turimais įrodymais, Lietuvos banke nagrinėjamoje tarp pareiškėjo ir banko kilusio vartojimo ginčo byloje neturima kompetentingų tarp pareiškėjo ir Gavėjos susiklosčiusiai situacijai nešališkai ištirti ir (arba) išspręsti institucijų (pvz., teismo, vartojimo ginčus su Gavėja ne teismo tvarka įgaliotos nagrinėti institucijos ar pan.) priimtų sprendimų, konstatuojančių, kieno (pareiškėjo ar Gavėjos) nurodyta versija atitinka tikrovę, ir (arba) nustatančių, kad Gavėja turi pareigą grąžinti pareiškėjui už Telefonus sumokėtas lėšas, ir byloje nėra žinoma, kad pirmiau nurodyto pobūdžio sprendimai būtų buvę priimti, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas, remiantis pareiškėjo ir Gavėjos pateiktais įrodymais bei aktualiomis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, buvo nepagrįstai netenkintas, Lietuvos bankas neturi.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, banko ir pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas galėtų būti laikomas atsakingu už tai, jog Gavėja ir (arba) jos finansų įstaiga nesutiko grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, taip pat nėra.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo prašymas grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Visa* organizacijos taisykles nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą galėtų būti laikomas nepagrįstai ir (arba) neteisėtai netenkintu dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) 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 (arba) teiginį.⁹

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

⁸ Nuotraukas ir vaizdo įrašus.

⁹ 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.