



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-07-19 Nr. 429-164
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:

2022 m. gruodžio 10 d. pareiškėjas mokėjimo kortele *MasterCard* atliko tris ginčijamus mokėjimus lėšų gavėjai „Spayments“, kurių bendra suma 353 Eur, (toliau – ginčijami mokėjimai).

2024 m. kovo 4 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymais ir prašė pradėti lėšų gražinimo procedūras. Pareiškėjas nurodė, kad atliko ginčijamus mokėjimus, tačiau vėliau pardavėjo *Momus2006 Ltd* (toliau – paslaugų pardavėjas) buvo informuotas, kad paslaugos nebus suteiktos. Pasak paslaugų pardavėjo, ginčijami mokėjimai buvo nesėkmingi ir jis lėšų negavo, nors pareiškėjui buvo nurodyta, kad ginčijami mokėjimai sėkmingai įvykdyti. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų jam visą ginčijamų mokėjimų sumą.

2024 m. kovo 4 d. bankas informavo pareiškėją, jog jo pateikti lėšų gražinimo prašymai gauti, o vėliau tą pačią dieną informavo, kad minėti prašymai yra atmesti.

2024 m. kovo 5 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, pateikė bankui kreipimąsi, į jį bankas atsakė 2024 m. kovo 15 d. Pareiškėjas buvo informuotas, kad jo lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti, nes neatitiko *MasterCard* lėšų gražinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) nustatytą kriterijų, t. y. lėšų gražinimo prašymai buvo pateikti praleidus nustatytus terminus (buvo praėję daugiau nei 120 dienų nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo iki lėšų gražinimo prašymų pateikimo).

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodo tapačias aplinkybes, nurodytas kreipimesi į banką. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką tenkinti jo lėšų gražinimo prašymus. Pareiškėjas prie kreipimosi Lietuvos bankui pateikė paslaugų pardavėjo raštą, kuriuo buvo prašoma banko dar kartą apsvarstyti lėšų gražinimo galimybę, nes paslaugų pardavėjas galimai tapo sukčiavimo auka. Be to, minėtame rašte teigiama, kad 120 dienų lėšų gražinimo procedūros pradėjimo terminas turėtų būti skaičiuojamas ne nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo datos, o nuo dienos, kada paslaugų pardavėjas pranešė, jog paslaugos nebus suteiktos, neviršijant 540 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos. Pareiškėjo teigimu, būtent paslaugų pardavėjas kreipėsi į pareiškėją ir nurodė, kad nesuteiks visų pareiškėjui žadėtų paslaugų, kurias turėjo suteikti 2023 m. gruodžio 1 d., todėl, pareiškėjo manymu, bankas būtent šiuo pagrindu privalėjo pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, jog visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą juos atlikti (jie buvo tinkamai autorizuoti). Taip pat bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti ir naudojantis „3D Secure“ metodu.

Bankas paaiškino, kad *MasterCard* taisyklėse nustatyti griežti lėšų gražinimo procedūrų terminus, t. y. prašymas turi būti pateiktas per 120 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo 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. Bankas pažymi, kad, įvertinęs visus pareiškėjo pateiktus duomenis, nustatė, jog paslaugų

pareiškėjui nesuteikė paslaugų pardavėjas, tačiau patys ginčijami mokėjimai buvo atlikti kitai lėšų gavėjai, t. y. lėšų pervedimo tarpininkei. Bankas nurodo, kad net jeigu lėšų gavėja turėjo pervesti lėšas paslaugų pardavėjui, tokiu atveju laikoma, kad lėšų pervedimo paslaugos buvo tinkamai suteiktos.

Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 tenkinti lėšų gražinimo prašymus dėl ginčijamų mokėjimų, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Be to, pareiškėjas nei kreipimesi į banką, nei į Lietuvos banką neginčija fakto, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo netinkamai įvykdytos. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo ir įvykdymo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, ir ginčijamų mokėjimų autorizavimo ir įvykdymo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais ir įvykdytais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė tenkinti lėšų gražinimo prašymus pagal MasterCard taisykles.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklėse¹ (56–57 psl.) nustatyta, kad lėšų gražinimo 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 iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos pareiškėjo nurodytai lėšų gavėjai buvo pervestos 2022 m. gruodžio 10 d. Iš pateiktų duomenų matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai įvykdyti. Tačiau pareiškėjas į banką kreipėsi tik 2024 m. kovo 4 d., t. y. praėjus daugiau nei 449 dienoms nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo dienos. Taigi, šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėjas į banką su prašymu taikyti *MasterCard* taisyklėse numatytą lėšų gražinimo procedūrą kreipėsi praleidęs nustatytą 120 dienų terminą, kuris skaičiuojamas nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo dienos.

Nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodo, kad jam paslaugos turėjo būti suteiktos 2023 m. gruodžio 1 d. Tačiau būtent tuo metu paslaugų pardavėjas pateikė pareiškėjui informaciją, kad jam žadėtos paslaugos nebus

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

suteiktos visa apimtimi. Dėl šios priežasties pareiškėjas nurodo, kad nagrinėjamu atveju turi būti taikomos *MasterCard* taisyklėse numatytos nuostatos, kad lėšų gražinimo procedūra gali būti pradėta per 120 dienų ne nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo, o nuo paslaugų suteikimo dienos, neviršijant 540 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos.

Vertinant pareiškėjo pateiktus paaiškinimus ir objektyvius įrodymus, svarbu pažymėti, kad tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliekamos ne paslaugų pardavėjui, o kitai lėšų gavėjai. Pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti, kad lėšos turėjo būti pervestos būtent į paslaugų pardavėjo atsiskaitomąją sąskaitą ar kad lėšos iš lėšų gavėjų sąskaitų nebuvo pervestos paslaugų pardavėjui.

Be to, iš pateiktų duomenų, t. y. banko išplėstinių ginčijamų mokėjimo išrašų, matyti, kad ginčijamų mokėjimų įvedimo būdas buvo identifikuojamas kodu 812, rodančiu, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti kaip užsakymai internetu, dalyvaujant internetinėje prekyboje, o lėšų gavėja „Spayments“ yra kategorizuojama prekybininko kodu 6012, kuriuo yra žymimi mokėjimai, atlikti finansų įstaigoms, o pačių ginčijamų mokėjimų kategorija nurodoma – lėšų pervedimo paslaugos. Lietuvos banko vertinimu, tai patvirtina, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos lėšų pervedimo paslaugas teikiančiam subjektui, o ne paslaugų pardavėjui. Svarbu ir tai, kad kai tokio tipo mokėjimai yra tinkamai įvykdyti, laikoma, kad paslaugos yra suteiktos tinkamai.

Taigi, visi ginčijami mokėjimai buvo tinkamai įvykdyti, pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė objektyvių duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti, kad būtent dėl ginčijamų mokėjimų konkrečios prekės ar paslaugos turėjo būti suteiktos vėliau ir (ar) jos nebuvo suteiktos, todėl nėra pagrindo teigti, kad ginčijamiems mokėjimams turėjo būti taikomos *MasterCard* taisyklių nuostatos, kad lėšų gražinimo procedūra gali būti pradėta per 120 dienų nuo prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo dienos, neviršijant 540 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos.

Lietuvos banko vertinimu, iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas į banką kreipėsi ir lėšų gražinimo prašymus pateikė praleidęs *MasterCard* taisyklėse nustatytą terminą, todėl galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai atsisakė pareiškėjo prašymo pagrindu inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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