



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-10-01 Nr. 429-197
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:

Laikotarpiu nuo 2024 m. gegužės 11 d. iki 2024 m. birželio 22 d. pareiškėjas atliko 171 mokėjimo operaciją (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjams *Shark77* (12 ginčijamų mokėjimų, kurių bendra suma 1 930 Eur), *Arzella* (25 ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 1 828 Eur), *1Bet* (105 ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 5 366,50 Eur), *Alchemy Pay* (4 ginčijami mokėjimai, kurių bendra vertė 189 USD) ir *Apple Pay* (25 ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 1 860 Eur). Bendra visų ginčijamų mokėjimų suma – 10 984,50 Eur ir 189 USD.

2024 m. gegužės 25 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė 6 lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl dalies ginčijamų mokėjimų, kuriais prašė pradėti lėšų gražinimo procedūras. Pareiškėjas nurodė, kad atliko mokėjimus internetiniams azartinių lošimų paslaugų teikėjams *1Bet* ir *Arzella Ltd*, kurie vėliau neleido pareiškėjui atsiimti laimėtų lėšų ir jas pasisavino. Pareiškėjas teigė, kad mėgino atgauti lėšas iš lošimų platformos „welbet.com“, tačiau platformos darbuotojai apribojo jo prieigą prie jo paskyros platformoje. Pareiškėjo nuomone, tam tikri ginčijami mokėjimai buvo neautorizuoti, nes pats jų neinicijavo. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas reikalavo, kad bankas kompensuotų jo prarastas lėšas dėl internetinių azartinių lošimų paslaugų teikėjų neteisėtų veiksmų. Pareiškėjo pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėjui buvo patarta užblokuoti prekybininką (lošimų platformą) ir pateikti lėšų gražinimo prašymus, tačiau pareiškėjas paaiškino, kad jau juos pateikė, ir nurodė konkrečius ginčijamus mokėjimus kaip neteisėtus.

2024 m. gegužės 25 d. bankas informavo pareiškėją, kad jo pateikti lėšų gražinimo prašymai negali būti tenkinami, nes dalis jų neatitinka *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatytų kriterijų, o likusieji neatitinka *MasterCard* lėšų gražinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės)² nustatytų kriterijų.

2024 m. gegužės 29 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, kuriuo informavo apie sprendimą netenkinti prašymo atlyginti dėl 2024 m. gegužės 11–25 d. atliktų ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius.

2024 m. birželio 25 d. pareiškėjas pateikė antrą prašymą dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo ir nuostolių atlyginimo. Pareiškėjas šiame prašyme nurodė, kad turi priklausomybę nuo azartinių lošimų. Pasak pareiškėjo, jo atlikti ginčijami mokėjimai internetinėje azartinių lošimų platformoje „welbet.com“ buvo apgaulingi (angl. *Fraudulent*), nes minėta platforma pasinaudojo jo priklausomybe, o vėliau neleido atsiimti laimėjimų. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė tenkinti jo lėšų gražinimo prašymus ir atlyginti patirtus nuostolius.

2024 m. birželio 6 d. ir 2024 m. birželio 26 d. pareiškėjas pateikė dar 6 lėšų gražinimo prašymus dėl dalies kitų ginčijamų mokėjimų.

2024 m. birželio 27 d. bankas informavo pareiškėją, kad jo lėšų gražinimo prašymai dėl 112 ginčijamų mokėjimų, atliktų nuo 2024 m. gegužės 23 d. iki 2024 m. birželio 26 d., yra atmesti, nes buvo tinkamai autorizuoti. Taip pat bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą

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

² <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

atlyginti jo patirtus nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų.

2024 m. birželio 27 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką ir patikslino, kuriuos ginčijamus mokėjimus ginčija. Pareiškėjas prašė pakartotinai apsvarstyti banko 2024 m. birželio 27 d. sprendimą. Pareiškėjas iš esmės palaikė savo jau išsakytus argumentus ir nurodė, jog, netenkinus šito jo prašymo, kreipsis į priežiūros institucijas dėl banko veiksmų.

2024 m. birželio 28 d. bankas informavo pareiškėją, kad priimto sprendimo nekeis.

2024 m. liepos 4 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad atliko ginčijamus mokėjimus azartinių lošimų platformai „welbet.com“, tačiau, kai norėjo atsiimti išloštas lėšas, pasak pareiškėjo, lošimų platforma sudarė neįmanomas kliūtis atgauti laimėjimus. Pareiškėjas teigia tapęs platformos sukčiavimo auka. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką atlyginti patirtus nuostolius dėl visų atliktų ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas grindžia savo prašymą tuo, kad lošimų platforma netinkamai suteikė jam paslaugas – neleido atsiimti laimėjimų, ir tuo, kad turi psichologinį sutrikimą – yra patologinis lošėjas, todėl, jo nuomone, bankas ne tik turėtų atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius, tačiau turėtų ir imtis prevencinių priemonių neleisti jam atlikti kitų mokėjimo operacijų lošimų platformoms.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad tinkamai pagal pateiktus duomenis įvykdė pareiškėjo inicijuotus ginčijamus mokėjimus, kaip jį įpareigoja teisės aktai ir banko privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatos. Bankas teigia, kad negali būti laikomas atsakingu už atsiradusius nuostolius, kuriuos galėjo lemti pareiškėjo ir (ar) galimai trečiojo asmens padaryti veiksmai. Pasak banko, pats pareiškėjas ginčijamus mokėjimus kvalifikavo kaip nesąžiningus dėl nesutarimų su internetinių azartinių lošimų paslaugų teikėju, o būtent, kad pareiškėjui buvo apribota galimybė išsigryninti laimėjimus. Be to, kai pareiškėjas inicijavo ginčijamus mokėjimus, bankas neturėjo informacijos apie pareiškėjo galimą ar patvirtintą priklausomybę nuo azartinių lošimų. Pareiškėjas apie šį aspektą bankui užsiminė tik 2024 m. birželio 25 d. kreipimesi. Banko nuomone, pareiškėjo argumentas, kad bankas, žinodamas apie jo priklausomybę ir gavęs prašymus blokuoti mokėjimo operacijas azartinių lošimų paslaugų teikėjams, nesiėmė jokių prevencinių veiksmų, yra nepagrįstas.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjo pateikti lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti pagrįstai, vadovaujantis *Visa* ir *Mastercard* taisyklėmis, nes netenkino taisyklėse nurodytų kriterijų.

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 atskirtimų 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 *Visa* ir *MasterCard* taisyklėmis, bei atsisakymo atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad galėtų lėšomis naudotis azartinių lošimų platformoje „welbet.com“. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Be to, pareiškėjas nei kreipimesi į banką, nei į Lietuvos banką neginčija fakto, jog ginčijami mokėjimai buvo tinkamai įvykdyti. 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: 1) pagrįstai

įvykdė ginčijamus mokėjimus; 2) ar bankas pagrįstai atsisakė tenkinti lėšų gražinimo prašymus pagal Visa ir MasterCard taisykles.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas turėjo jam neleisti atlikti ginčijamų mokėjimų, nes pareiškėjas turi psichologinį sutrikimą – yra patologinis lošėjas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką, o apie galimą pareiškėjo sutrikimą bankui tapo žinoma tik tada, kai pareiškėjas apie tai užsiminė 2024 m. birželio 25 d., todėl bankas negalėjo imtis papildomų prevencinių veiksmų, nes ginčijami mokėjimai jau buvo tinkamai įvykdyti.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti jo 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 jo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. 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.

Pareiškėjas savo kreipimesi teigia, kad bankas turėjo jam neleisti atlikti ginčijamų mokėjimų, nes pareiškėjas turi psichologinį sutrikimą. Pastebėtina, kad šiuos teiginius pareiškėjas bankui pateikė tik po jau įvykdytų ginčijamų mokėjimų, t. y. tik 2024 m. birželio 25 d., kai antrą kartą kreipėsi į banką. Taigi, bankas, gavęs šią pareiškėjo pateiktą informaciją, neturėjo net teorinės galimybės prevenciškai sustabdyti ginčijamų mokėjimų, nes jie jau buvo įvykdyti, o pareiškėjas lošimų platformoje jau buvo panaudojęs ginčijamų mokėjimų lėšas ir bandė atsiimti savo laimėjimus. Be to, pareiškėjo nurodyti teiginiai nebuvo niekuo pagrįsti – pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių šiuos teiginius patvirtinančių dokumentų ar duomenų ir nepateikė jokių nuorodų į viešus registrus, kur būtų galima pasiekti tokią informaciją kitu būdu. Taigi, pareiškėjo teiginiai, kad bankas turėjo prevenciškai neleisti jam atlikti ginčijamų mokėjimų dėl galimo psichologinio pareiškėjo sutrikimo, laikytini nepagrįstais.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo pagal Visa ir MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pažymėjo, kad kreipėsi į banką, prašydamas taikyti lėšų gražinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimų arba atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino lėšų gražinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugražino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* ir *MasterCard* mokėjimo kortelėmis, tačiau įvertinus pareiškėjo pateiktus prašymus dėl lėšų gražinimo nustatyta, kad prašymai negali būti tenkinami, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai patvirtinti paties pareiškėjo.

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 gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* ir *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių organizacijas *Visa* ir *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės

turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Taip pat *Visa* taisyklių 11.7 skyriuje numatyta, kad vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Šiuo nagrinėjamu atveju matyti, kad ginčijami mokėjimai kortele buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą, be to, pats pareiškėjas nurodė, kad atliko ginčijamus mokėjimus lošimų platformoje ir ginčas su platforma kilo tik vėliau dėl nesėkmingų pareiškėjo bandymų atsiimti laimėjimus. Tinkamą ginčijamų mokėjimų autentifikavimą patvirtina ir banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas šiuo pagrindu pagrįstai negalėjo tenkinti lėšų gražinimo prašymų, nes ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai patvirtinti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* ir *Mastercard* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* ir *Mastercard* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų gražinimo prašymų yra pagrįstas ir teisėtas.

Lietuvos banko vertinimu, tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, taigi, banko priimti sprendimai vadovaujantis *Visa* ir *MasterCard* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų gražinimo procedūrų prašymų yra pagrįsti ir teisėti, todėl darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų ir pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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