



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-27 Nr. 429-251
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir Revolut Bank UAB (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 22 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai 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.

2024 m. balandžio 3 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Apple Pay* (toliau – Apple Pay sistema) ir 2024 m. balandžio 30 d. per šią sistemą Japonijoje registruotam prekybininkui (toliau – Gavėjas) buvo atlikti du mokėjimai, kurių bendra suma 40 000 JPY¹ (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. gegužės 1 d. pareiškėja pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji. Pareiškėja prašė banko atšaukti Ginčijamus mokėjimus ir pateikė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus, tačiau buvo informuota, kad Ginčijamų mokėjimų atšaukimas ir jų sumų gražinimas pagal Visa organizacijos pagrindinių taisyklių ir „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – Visa organizacijos taisyklės) nuostatas yra negalimi.

Pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti be jos žinios ir sutikimo, ir reikalavo šių mokėjimų sumų gražinimo. Pareiškėja taip pat reiškė bankui pretenzijas dėl to, kad jis neužtikrino pareiškėjos lėšų ir duomenų saugumo, tokiu būdu sudarydamas galimybę tretiesiems asmenims neteisėtai jais pasinaudoti, ir nesiėmė veiksmų, kad Ginčijami mokėjimai būtų sustabdyti (atšaukti) ir (arba) jų sumos gražintos.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir negalėjo būti atšaukti, todėl pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų bankas neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisyklės procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjos nurodytu pagrindu. Bankas taip pat nurodė neatmetantis galimybės, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti ir pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai vis tiek tektų pačiai pareiškėjai.

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

¹ Japonijos jenos.

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

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 (40 000 JPY³) pareiškėjai 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 paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo pareigą pareiškėjos prašymu atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą; 2) turėjo pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas; 3) pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūrą.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjos prašymu atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalimi, kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai lėšų gavėjui duotas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėja kreipėsi į banką praėjus 1 dienai po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo faktiškai atlikti ir bankas buvo ne tik gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, bet ir pradėjęs juos vykdyti, t. y. pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytiems terminams, per kuriuos pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti šiuos nurodymus.

Duomenų, kad ginčo šalys buvo susitarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad Gavėjas būtų sutikęs atšaukti, atšaukė Ginčijamus mokėjimus ir (arba) gražino jų sumas, byloje neturima.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus pagrindo teigti, jog, pareiškėjai kreipusis į banką dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo, bankas, vadovaudamasis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio dalimis, nepagrįstai neatšaukė šių mokėjimų vykdymo, nėra.

2. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, 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.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir pradėjo juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per Apple Pay sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjos Kortelė. Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta Sutartis tuo metu nedraudė ir lyg šiol nedraudžia pareiškėjai naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas per Apple Pay ir (arba) kitas mobiliųjų mokėjimų sistemas. Imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjui

³ Ekv. 238,26 Eur.

nagrinėjama ginčui aktualiu laikotarpiu taip pat nebuvo ir lyg šiol nėra.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, žinojo (turėjo žinoti), kad Ginčijamus mokėjimus pareiškėjos žinioje esančia Kortele atlieka ne ji pati, o, kaip po to teigė pareiškėja, Kortelės duomenimis galimai neteisėtai pasinaudoję tretieji asmenys, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma tik po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo faktiškai atlikti, t. y. kai pareiškėja pati jam apie tai pranešė⁴.

Kreipdamasi į banką, o vėliau į Lietuvos banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo, pareiškėja neigė pati atlikusi ir (arba) kam nors leidusi atlikti šiuos mokėjimus, taip pat tikino niekam neperdavusi Kortelės ir (arba) su ja susijusių duomenų.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjama 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 (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjos programėlėje „Revolut“ turimos asmeninės paskyros būtų jungtasi iš kitų, negu ji šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinas, jei Kortelės duomenimis, kaip teigia pareiškėja, pasinaudojo ne ji pati, o tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti Kortelę prie Apple Pay sistemos. Tam, kad Kortelę būtų galima pridėti prie Apple Pay sistemos ir per šią sistemą atlikti Ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie Apple Pay sistemos banko atskirai SMS žinute siūstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad SMS žinutę su pirmiau nurodytu vienkartinio saugos kodu siuntė pareiškėjos telefono numeriu 2024 m. balandžio 3 d. ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie Apple Pay sistemos. Atkreiptinas dėmesys, kad banko siūstoje SMS žinutėje buvo ne tik nurodyta, kad atsųstas kodas yra specifiškai skirtas Kortelei prie Apple Pay sistemos pridėti, bet ir įspėta niekam šio kodo neatskleisti.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, iš karto po to, kai Kortelė, panaudojant banko pareiškėjai SMS žinute siūstą saugos kodą, buvo pridėta prie Apple Pay sistemos, bankas papildomai išsiuntė pareiškėjai jos telefono, iš kurio ji įprastai jungėsi prie mobiliosios programėlės „Revolut“, ekrane turėjusį iššokti pranešimą (angl. *push notification*), kuriuo ne tik informavo pareiškėją apie tai, kad Kortelė buvo faktiškai pridėta prie Apple Pay sistemos, bet ir prašė jos užblokuoti Kortelę bei susisiekti su banku, jei Kortelę prie Apple Pay sistemos pridėjo ne ji pati.

Duomenų, kad Kortelės pridėjimo prie Apple Pay sistemos dieną pareiškėja būtų praradusi savo telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad banko SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu ir paskesnę banko pranešimą gavo ne pati pareiškėja, Lietuvos bankas neturi.

Banko SMS žinutės ir paskesnio pranešimo gavimo aplinkybių pareiškėja nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui niekaip nepakomentavo. Iš bylos duomenų matyti, kad po to, kai bankas išsiuntė pareiškėjai SMS žinutę ir paskesnę pranešimą, pareiškėja į banką tuo metu nesikreipė ir jokių kitų veiksmų, kad Kortelė būtų užblokuota, nesiėmė. Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus 27 dienoms nuo to momento, kai Kortelė buvo pridėta prie Apple Pay sistemos.

Kas vyko prieš ir po to, kai bankas atsųstė jai vienkartinį saugos kodą, ir (arba) kur ir koku tikslu (pagal jo tikslinę paskirtį ar kt.) banko siūstas kodas buvo panaudotas, pareiškėja neatskleidė⁵. Objektyvių paaiškinimų ir (arba) duomenų, kurie leistų teigti, kad iki Kortelės prie Apple Pay sistemos pridėjimo pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės ir (arba) kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jos Kortelės duomenis ir (arba) banko siūstą

⁴ Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja kreipėsi į banką po to, kai pats bankas kreipėsi į pareiškėją. Aplinkybė, kad po Ginčijamų mokėjimų atlikimo banko automatinės saugos sistemos prevenciniais tikslais užblokavo Kortelę, išsiuntė pareiškėjai pranešimą apie bankui kilusius įtarimus dėl Kortele atliekamų mokėjimų operacijų ir paprašė informuoti banką, ar šias operacijas atlieka ji pati, Lietuvos banko nuomone, savaime neįrodo nei to, kad bankas žinojo (turėjo žinoti), jog pareiškėjos atžvilgiu yra atliekami kokie nors sukčiavimo veiksmai, ir atitinkamai turėjo galimybę ir (arba) pareigą stabdyti ir (arba) atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą, nei to, jog Ginčijamų mokėjimų atlikimą lėmė būtent tai, jog banko automatinės saugos sistemos nesuveikė anksčiau.

⁵ Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti aplinkybes, susijusias su Kortelės prie Apple Pay sistemos pridėjimu, Ginčijamų mokėjimų per šią sistemą atlikimu ir trečiųjų asmenų galimai neteisėtais veiksmais, su kuriais pareiškėja teigė susidūrusi, Lietuvos bankas prašė pareiškėjos pateikti papildomus paaiškinimus ir duomenis, tačiau pareiškėja jų nepateikė.

wienkartinį saugos kodą, pareiškėja nenurodė. Kitų įrodymų, kurie galėtų objektyviai patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir (arba) dalyvavimo galėjo pridėti (pridėjo) Kortelę prie Apple Pay sistemos, o vėliau per šią sistemą galėjo atlikti (atliko) Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja taip pat nepateikė.

Pareiškėja teigė neturinti įrenginių, iš kurių būtų galima naudotis Apple Pay sistema. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjai ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) žinioje buvo įrenginys, iš kurio Kortelė buvo pridėta prie Apple Pay sistemos, ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) vardu Apple Pay sistemoje buvo sukurta paskyra, per kurią atlikti Ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Iš bylos duomenų matyti, kad po Ginčijamų mokėjimų atlikimo Kortele per Apple Pay sistemą buvo bandyta tuo pačiu būdu atlikti dar vieną mokėjimo operaciją. Ši mokėjimo operacija nebuvo faktiškai įvykdyta ir šalių ginčas dėl jos nekilo, todėl su šia mokėjimo operacija susijusios aplinkybės Lietuvos banke detaliau nebuvo analizuotos ir šiame sprendime Lietuvos bankas atitinkamai plačiau apie jas nepasisako.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys liudija, kad Kortelė prie Apple Pay sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, įskaitant banko jai asmeniškai siųstą vienkartinį saugos kodą, ir be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės pasinaudoti šiais duomenimis, tačiau pareiškėja Kortelės pridėjimo prie Apple Pay sistemos aplinkybių niekaip nekomentuoja ir jokių kitų paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir banko pareiškėjai siųstą vienkartinį saugos kodą, pridėjo Kortelę prie Apple Pay sistemos ir per šią sistemą 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 (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) 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 nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko jai siųstu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas, nėra.

3. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūrą

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

Kaip matyti, Visa organizacijos taisyklėse⁶ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų gražinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, Visa organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti

⁶ Pvz., Visa organizacijos taisyklių 683 psl., kuriame nustatyta, kad: „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules“, 684–685 psl., kuriose nustatyta, kad: „After receiving a Presentment, an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met“, ir kt.

lėšų gražinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas pareiškėja argumentavo tuo, kad šie mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis Visa organizacijos taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*)⁷, matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme.

Kaip pirmiau nurodyta, nors pareiškėja kategoriškai neigė atlikusi bet kokius veiksmus, galėjusius lemti Ginčijamų mokėjimų atlikimą per Apple Pay sistemą, byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir banko pateikti objektyvūs įrodymai liudija, kad be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo Kortelė nebūtų buvusi pridėta prie Apple Pay sistemos ir atitinkamai Ginčijami mokėjimai per šią sistemą nebūtų buvę atlikti.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Visa organizacijos taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Visa organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Visa organizacijos taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisyklės procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁸.

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 pareiškėjos 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
vadovas, pavaduojantis departamento direktorių

Laurynas Lipskis

⁷ Visa organizacijos taisyklių 699–720 psl.

⁸ 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.