LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-08-20 Nr. 429-189
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:

2024 m. spalio 12 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. vasario 15 d. Kortele per mobiliųjų mokėjimų sistemą *Google Pay* (toliau – *Google Pay* sistema), prie kurios Kortelę 2024 m. spalio 22 d. pridėjo pats pareiškėjas, finansų įstaigai *Remitly Europe Limited* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 16 500 DKK[1] dydžio mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. vasario 15 d., praėjus kuriam laikui po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad tapo šantažo auka ir atliko Ginčijamą mokėjimą siekdamas užkirsti kelią jį kompromituojančių atvaizdų paviešinimui.

Pareiškėjas reikalavo banko Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau buvo informuotas, kad Ginčijamo mokėjimo atveju lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* organizacijos Lėšų grąžinimo gidą[2] (toliau – *Mastercard* taisyklės) procedūra yra negalima.

Pareiškėjas pakartotinai pareikalavo banko grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo, kad bankas grąžintų jam Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjo teigimu, bankas nereagavo į pareiškėjui nebūdingą Ginčijamą mokėjimą, nesiėmė priemonių, kad sustabdytų ir (arba) atšauktų Ginčijamo mokėjimo vykdymą, ir nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo procedūrą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir tinkamai įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjo nurodytu pagrindu.

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

[1] Danijos krona.

[2] Angl. *Chargeback Guide* (https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf).

nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos (16 500 DKK) pareiškėjui negrąžinimo 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ir autorizavo pats pareiškėjas[3], todėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą; 2) pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų[4], kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuoto Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ir (arba) jo neįvykdė.

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, Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir pradėjo jį vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti Kortele inicijuotos mokėjimo operacijos davimo formą ir tvarką.

Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta Sutartis Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu nedraudė ir lyg šiol nedraudžia pareiškėjui naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas per *Google Pay* sistemą ir (arba) kitas mobiliųjų mokėjimų sistemas. Imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjai nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu taip pat nebuvo ir ligi šiol nėra.

Nors pareiškėjas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas turėjo sukelti bankui įtarimų, nes šalių sutartinių santykių metu pareiškėjas įprastai mokėjimo operacijų tokiomis, kaip Ginčijamas mokėjimas, sumomis neatlikdavo, svarbu pažymėti, kad vien aplinkybė, jog mokėtojas atlieka didesnės vertės, negu prieš tai buvo atlikęs, mokėjimo operaciją, mokėjimo operaciją lėšų gavėjui, kuriam prieš tai nebuvo atlikęs jokių mokėjimo operacijų, ar pan., savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėjimo paslaugų teikėjui laikyti tokią mokėjimo operaciją įtartina ir (arba) atsisakyti ją vykdyti.

---

[3] Pareiškėjas neneigia atlikęs Ginčijamą mokėjimą pats. Pareiškėjo nurodyta aplinkybė, kad atliko Ginčijamą mokėjimą dėl to, jog buvo trečiųjų asmenų šantažuojamas, nekeičia to fakto, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu pareiškėjas suvokė atliekantis konkrečią mokėjimo operaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą, kryptingai siekė šio mokėjimo įvykdymo ir tuo tikslu sąmoningai atliko veiksmus, kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir ginčo šalių sutartiniuose santykiuose reiškė ne tik Ginčijamo mokėjimo autorizavimą, bet ir pareiškėjo nurodymą bankui įvykdyti Ginčijamą mokėjimą.

[4] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad atlikdamas Ginčijamą mokėjimą pareiškėjas žinojo ir matė šio mokėjimo sumą ir Gavėjos duomenis.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, turėjo (galėjo) žinoti ir (arba) suprasti, jog pareiškėjas tuo metu bendravo su sukčiais ir (arba) Ginčijamą mokėjimą atlieka dėl to, kad yra šantažuojamas, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamą mokėjimą, nėra.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai, t. y. kad Ginčijamo mokėjimo suma nepasiekė Gavėjos, byloje nenustatyta. Tokio pobūdžio pretenzijų, kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas bankui taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus[5], per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjo kreipimosi į jį metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą, byloje taip pat nenustatyta.

Įvertinęs pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas neturi.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą

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

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

Remiantis bylos duomenimis, savo reikalavimą grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Mastercard* taisykles pareiškėjas grindė tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu (angl. *Fraud*).

Pažymėtina, kad *Mastercard* taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog pirmiau nurodytu pagrindu mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme. Kaip pirmiau nurodyta, pareiškėjas neneigė pats atlikęs ir autorizavęs Ginčijamą mokėjimą.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Mastercard* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Mastercard* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Mastercard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, 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.

[5] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą.

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[6].

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

[6] 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.