



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR „REVOLUT BANK“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-08-26 Nr. 429-412
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir „Revolut Bank“, UAB, (buvusi „Revolut Payments“, UAB¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas iš savo sąskaitos banke, pasinaudodamas jam banko išduota mokėjimo kortele, 2021 m. lapkričio 11 d. inicijavo 2 199 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai UAB „Bifinity“, atstovaujantčiai investavimo platformai „Binance.com“ (toliau – gavėja). Bankas pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervedė gavėjai.

2021 m. gruodžio 10 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą, prašydamas jo kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) dėl mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos pareiškėjui gražinimo (toliau – „Visa“ lėšų gražinimo procedūra). Pateiktame skunde pareiškėjas nurodė, kad su juo susisiekė investavimo platformos „Galaxy Trade“ (toliau – „Galaxy Trade“) atstovas, pateikęs pareiškėjui investavimo pasiūlymą. Sutikdamas su „Galaxy Trade“ atstovo pateiktais pasiūlymais, pareiškėjas jam priklausančia kortele atliko mokėjimo operaciją lėšų gavėjui tikėdamasis uždirbti pelno. Pareiškėjo teigimu, laikui bėgant jis supratus, kad „Galaxy Trade“ veiklos pobūdis nėra lėšų investavimas į jo pasirinktus fondus ir kad jis jam žadėto pelno negaus, todėl paprašė, kad „Galaxy Trade“ jam gražintų jo pervestas mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjas mėgino susisiekti su „Galaxy Trade“, tačiau nesėkmingai. Negavęs iš „Galaxy Trade“ jam žadėto pelno, pareiškėjas kreipėsi į banką dėl „Visa“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimo „Visa“ taisyklėse įtvirtintu pagrindu Nr. 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją ir duomenis, bankas nustatė, kad mokėjimo operacijų atveju „Visa“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo prašomu remtis pagrindu „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ yra negalimas, nes, kaip pats pareiškėjas nurodė, sutartų paslaugų jam nesuteikė „Galaxy Trade“, o ne lėšų gavėja (UAB „Bifinity“), kuri šiuo atveju veikė tik kaip platforma, sudaranti galimybę per ją vykdyti paskesnes investicijas. Bankas papildomai įvertino ir galimybę inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą remiantis „Visa“ taisyklėse įtvirtintais apgaulingai atliktų mokėjimo operacijų atšaukimo pagrindais, tačiau nagrinėjamu atveju tokios galimybės nebuvo, nes mokėjimo operacija buvo autorizuota paties pareiškėjo. Bankas informavo pareiškėją apie tai, kad negali patenkinti jo prašymo.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad jis jam priklausančia mokėjimo kortele inicijavo mokėjimo operaciją gavėjai. Šią mokėjimo operaciją jis inicijavo tikėdamasis investuoti „Galaxy Trade“ platformoje ir uždirbti pelno. Pareiškėjas teigė, kad mokėjimo operaciją jis atliko paskatintas su juo telefonu kalbėjusio „Galaxy Trade“ darbuotojo. Pareiškėjas teigė supratus, kad į „Galaxy Trade“ platformą jo pervestos piniginių lėšos nėra investuojamos, todėl jis paprašė „Galaxy Trade“ jam gražinti jo pervestas lėšas, tačiau lėšos jam nebuvo sugražintos. Pareiškėjas teigė, kad „Galaxy Trade“ jam nesuteikė paslaugų, kurias jam ji žadėjo suteikti. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas banko prašė kreiptis į „Visa“ dėl *chargeback* taikymo ir gražinti

¹ „Revolut Payments“, UAB, buvo reorganizuota, ją prijungiant prie „Revolut Bank“, UAB, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. „Revolut Payments“, UAB, teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo „Revolut Bank“, UAB.

pareiškėjo mokėjimo kortele inicijuotos mokėjimo operacijos lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjui paslaugos, bankas teigia negalėjęs, nes, priešingai, negu nurodo pareiškėjas, lėšų gavėja šiuo atveju laikytina suteikusia pareiškėjui paslaugą, t. y. nagrinėjamu atveju mokėjimo operacijų tikslas buvo ne prekių ar paslaugų įsigijimas iš lėšų gavėjos (UAB „Bifinity“), o lėšų pervedimas su tikslu atlikti paskesnius investavimo veiksmus. Be to, pats pareiškėjas nurodo, kad sutartų paslaugų negavo iš kito subjekto, t. y. „Galaxy Trade“, o ne iš lėšų gavėjos. Bankas papildomai nurodo, kad „Visa“ taisyklių 11.10.2 papunkčio nuostatos reglamentuoja, jog mokėjimo operacijų ginčijimo procedūra gali būti inicijuojama, kai kortelės turėtojas negauna prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Be to, „Visa“ taisyklių 11.10.2.3 papunkčio sąlygose nustatyta, kad mokėjimo operacijos grąžinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms. Inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad ji galėjo būti atlikta apgaulės būdu, bankas nurodo taip pat neturėjęs teisės, nes mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota ir pats pareiškėjas to neneigia.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėja ir banką sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai, kurių metu tarp šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo kreiptis į „Visa“ ir perduoti jai pareiškėjo prašymą inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą, remiantis tuo pagrindu, kad jis negavo paslaugų, kurių siekė atlikdamas mokėjimo operaciją.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta, kad mokėjimo operacija buvo autorizuota. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigražinti „Visa“ mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato „Visa“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „Visa“ nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

„Visa“ taisyklės nustato galimybę prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. „Visa“ taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąraše šiam pagrindui suteiktas kodas 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or services not provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 714–721 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nepateikia jos mokėtojui per sutartą terminą.

Vertinant, ar mokėjimo operacija tenkino pirmiau paminėtas sąlygas, svarbu įvertinti tai, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų pateikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėja, kuriai pareiškėjas atliko mokėjimo operaciją, taip pat ar lėšų gavėja, gavusi iš pareiškėjo mokėjimo

operacijos sumą, pateikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą. Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad mokėjimo operacijos atlikimo metu pareiškėją ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo „Binance“ sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją, ir, atlikdamas mokėjimo operaciją, siekė papildyti savo „Binance“ sąskaitą, kad vėliau galėtų atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjo pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėja buvo įskaičiusi į pareiškėjo „Binance“ sąskaitą mokėjimo operacijos sumą, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėja suteikė pareiškėjui jų sutartas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas nereiškia pretenzijų lėšų gavėjai dėl jos suteiktų jam paslaugų tinkamumo. Kaip nurodyta pirmiau, kreipdamasis į banką dėl „Visa“ lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o šiam atsisakius patenkinti tokį prašymą – į Lietuvos banką dėl tarp pareiškėjo ir banko kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas akcentavo, kad negavo žadėto pelno, dėl kurio buvo sutaręs ne su lėšų gavėja, o su trečiaja šalimi – „Galaxy Trade“.

Kaip minėta pirmiau, remiantis „Visa“ taisyklėmis, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad jos gavėjas nesuteikė mokėtojų sutartų prekių ar paslaugų, galima tik tuo atveju, jei gavėjas nesuteikė mokėtojų prekių ar paslaugų, už kurias mokėtojas atsiskaitė. Tai, kad mokėjimo operacija buvo atlikta ne „Galaxy Trade“, būtent kuri, pareiškėjo teigimu, nesuteikė jam sutartų paslaugų, o lėšų gavėjai, kurios suteiktų paslaugų pareiškėjas nekvestionuoja, taip pat Lietuvos bankui pateikti duomenys liudija lėšų gavėjos paslaugų jam suteikimą, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacija netenkina „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos (13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“). Be to, „Visa“ taisyklių 11.10.2.3 papunkčio sąlygose nustatyta, kad mokėjimo operacijos gražinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms.

Kaip jau minėta, bankas, gavęs pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, t. y. prašymą gražinti mokėjimo operacijos suma tuo pagrindu, kad lėšų gavėjas nesuteikė pareiškėjui paslaugos (priežasties kodas 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“), nustatė, jog pareiškėjo prašyme nurodyta mokėjimo operacija neatitinka „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėjimo operacija galėtų būti užginčyta tuo pagrindu, kad šios mokėjimo operacijos sumos gavėja (lėšų gavėja) nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų ar prekių. Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į pirmiau minėtą „Visa“ ribojimą, darytina išvada, kad bankas neturėjo teisės perduoti „Visa“ taisyklių neatitinkančio pareiškėjo prašymo „Visa“ ir pagrįstai atsisakė patenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs nagrinėjamo ginčo metu surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino „Visa“ nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš lėšų gavėjos sutartų paslaugų, buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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.