



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-10-24 Nr. 429-528
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Laikotarpiu nuo 2021 m. kovo 10 d. iki 2021 m. balandžio 12 d. pareiškėjo turima *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė) mokėjimo įstaigai *Cauri Ltd* (toliau – gavėja) buvo atliktos šios trys mokėjimo operacijos (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos):

- 1) 2021 m. kovo 10 d. 740 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 1);
- 2) 2021 m. kovo 29 d. 3 832,74 RON (ekv. 780 EUR) mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 2);
- 3) 2021 m. balandžio 12 d. 700 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija Nr. 3).

2021 m. spalio 29 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą (toliau – Skundas Nr. 1), kuriame nurodė, kad buvo apgautas investavimo platformos „Bid Broker Stocks“ (toliau – *BBS* platforma), jai kortele atliko ginčijamus mokėjimus ir taip prarado 2 220 EUR. Pareiškėjas paaiškino, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumos buvo pirma pervestos kriptoturto keityklai „Safe Currency“ (toliau – *SC* keitykla), o iš jos – *BBS* platformai. Pareiškėjo teigimu, *BBS* platformos ir *SC* keityklos reputacija buvo abejotina, o savo paslaugas šios bendrovės galimai teikė neturėdamos tam reikiamos veiklos licencijos ir (arba) nesilaikydamos teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Pareiškėjas nurodė prašęs *BBS* platformos gražinti jai pervestas lėšas, tačiau platforma šių lėšų negražino. Remdamasis tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) taisyklėse įtvirtintais ginčo priežasties kodais 4840 (Apgaulingas mokėjimo operacijų apdorojimas), 4849 (Abejotina prekybininko veikla) ir 4853 (Prekės arba paslaugos negautos)², pareiškėjas prašė banko ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*), kad šių mokėjimo operacijų sumos būtų gražintos pareiškėjui.

2021 m. lapkričio 10 d. bankas elektroniniu paštu informavo pareiškėją, kad netenkins pareiškėjo Skunde Nr. 1 pateikto prašymo.

2021 m. lapkričio 29 d. pareiškėjas atsiuntė bankui policijos įstaigos pranešimą apie pareiškėjo pareiškimo pagrindą pradėtą ikiteisminį tyrimą.

2021 m. gruodžio 14 d. pareiškėjas pateikė bankui dar vieną skundą (toliau – Skundas Nr. 2), kuriame nurodė, kad negavo atsakymo į Skundą Nr. 1. Tą pačią dieną, atsakydamas į pareiškėjo Skundą Nr. 2, bankas pakartotinai informavo pareiškėją, kad netenkins Skunde Nr. 1 nurodyto prašymo.

2022 m. vasario 28 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, prašydamas nustatyti asmenis, kurie jam melavo ir pasisavino iš jo lėšas, ir gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas (toliau – Skundas Nr. 3).

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*.

² *MasterCard* organizacijos taisyklėse įtvirtinti ginčo priežasties kodai originalo kalba: „4840 (Fraudulent Processing of Transactions), 4849 (Questionable Merchant Activity), 4853 (Goods or Services Not Provided)“.

2022 m. kovo 14 d., atsakydamas į Skundą Nr. 3, bankas pakartotinai informavo pareiškėją, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumos jam nebus gražintos. Minėtame atsakyme bankas paaiškino, kad neturi teisės inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, o iš pareiškėjo pateiktos informacijos matyti, kad gavėjas jam savo paslaugas suteikė. Bankas papildomai nurodė, kad *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūra gali būti inicijuota per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo operacijos įvykdymo ir (arba) nuo datos, kada prekybininkas turėjo suteikti prekę ar paslaugą, bet jos nesuteikė, ir kad minėtas 120 kalendorinių dienų terminas yra jau seniai suėjęs.

2022 m. birželio 5 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą ginčijamos mokėjimo operacijos Nr. 1 atžvilgiu inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau tą pačią dieną banko buvo informuotas, kad bankas šio prašymo netenkina, nes pareiškėjo pateikta informacija yra nepakankama.

2022 m. birželio 15 d. pareiškėjas pateikė bankui dar vieną skundą (toliau – Skundas Nr. 4). Skunde Nr. 4 pareiškėjas nurodė nesutinkantis su banko 2022 m. kovo 14 d. atsakymu ir jame nurodytu banko teiginiu, kad kreipimosi dėl *MasterCard* lėšų gražinimo procedūros inicijavimo terminas yra suėjęs. Pareiškėjo teigimu, *MasterCard* organizacijos taisyklės nustato galimybę inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ne vėliau kaip per 540 kalendorinių dienų nuo mokėjimo operacijos įvykdymo datos, jei paslaugų teikimas buvo nutrūkęs. Skunde Nr. 4 pareiškėjas taip pat nurodė manantis, kad bankas nesiėmė reikiamų saugumo priemonių, kad apsaugotų pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje buvusias lėšas, užblokuotų kortelę ir (arba) sustabdytų ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą.

2022 m. birželio 29 d., atsakydamas į Skundą Nr. 4, bankas informavo pareiškėją, kad banko sprendimas netenkinti pareiškėjo prašymo inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą yra galutinis ir nekeičiamas. Atsakyme bankas papildomai paaiškino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos „3D Secure“ metodu iš pareiškėjo naudojamo įrenginio, todėl pagrindo nevykdyti ginčijamų mokėjimo operacijų bankas neturėjo. Bankas taip pat nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu, priešingai, nei nurodė pareiškėjas, taikomas 120 kalendorinių dienų kreipimosi dėl *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo terminas.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui gražinti (kompensuoti) jam ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Pareiškėjas paaiškino, kad buvo apgautas *BBS* platformos, kuriai atliko ginčijamas mokėjimo operacijas ir taip prarado 2 200 EUR. Pareiškėjas teigia, kad, autorizuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas, nežinojęs, kad jas atlieka sukčiams. Pareiškėjo įsitikinimu, bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad laiku įspėtų pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, užtikrintų tinkamą „Pažink savo klientą“ procedūros vykdymą, apsaugotų pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje buvusias lėšas ir padėtų jam susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Kadangi negavo iš *BBS* platformos sutartų paslaugų, pareiškėjas taip pat nurodė manantis, kad bankas nepagrįstai atsisakė inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė pagrįstai priėmęs vykdyti ir įvykdes ginčijamas mokėjimo operacijas, nes jos buvo tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ metodą (įrodymai, patvirtinantys ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimą, pateikti). Banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos laikantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies bei 44 ir 50 straipsnių nuostatų, taip pat Privatiams klientams taikomų sąlygų, kurios laikomos neatskiriama pareiškėjo ir banko sutartinių santykių dalimi, 14 punkto nuostatų. Bankas papildomai pabrėžė, kad, atliekant ir tvirtinant ginčijamas mokėjimo operacijas, banko vidaus sistemose nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitokių trukdžių, kurie būtų galėję turėti įtakos ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimui ar jų teisėtumui. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas teigia neturintis pareigos kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumų.

Komentuodamas atsisakymo inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priešastis, bankas paaiškino, kad *MasterCard* organizacijos taisyklės nustato, kad lėšų gražinimo procedūra turi būti inicijuota ne vėliau kaip per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo operacijos patvirtinimo dienos³, o pareiškėjas pirmą kartą į banką dėl šios procedūros inicijavimo kreipėsi

³ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf> (57–58 psl.)

praėjus 183 kalendorinėms dienoms nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos (Nr. 3) įvykdymo. Bankas taip pat pabrėžė, kad, net jei pareiškėjas būtų kreipęsis į banką anksčiau, t. y. iki sueinant nurodytam 120 kalendorinių dienų terminui, *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūra, tikėtina, vis tiek būtų buvusi negalima, nes: 1) jeigu pareiškėjas būtų prašęs inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad negavo iš *BBS* platformos sutartų paslaugų, jo prašymas būtų buvęs atmestas, nes ginčijamos mokėjimo operacijos atliktos ne *BBS* platformai, o gavėjai (*Cauri Ltd*), kuri savo paslaugas, t. y. lėšų pervedimo paslaugą, pareiškėjui suteikė. Be to, dėl gavėjos teikiamų paslaugų specifikos *MasterCard* organizacija nesudaro galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros⁴; 2) jeigu pareiškėjas būtų prašęs inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos dėl sukčiavimo, šis prašymas būtų buvęs atmestas, nes visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ metodą, esant šioms aplinkybėms, *MasterCard* organizacija nesudaro galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros pirmiau nurodytu pagrindu⁵.

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. 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti (kompensuoti) pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas (iš viso 2 200 EUR) 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 Mokėjimų įstatymas.

Pareiškėjas neginčija fakto, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais, jo valia ir sutikimu, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste. Kadangi tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizuotumo, Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai autorizuotomis.

Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis, esminis pareiškėjo reikalavimas yra susigrąžinti autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, bankui inicijuojant *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą arba kompensuojant šių mokėjimo operacijų sumas savo lėšomis. Pareiškėjo teigimu, bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo *BBS* platformos, kuri, pasak pareiškėjo, nesuteikė jam sutartų paslaugų, sukčiavimo, ir nepagrįstai atsisakė imtis veiksmų, kad ginčijamų mokėjimo operacijos būtų laiku sustabdytos, o vėliau – kad jų sumos būtų gražintos pareiškėjui. Bankas teigia pagrįstai ir teisėtai įvykdęs paties pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumų neturi, o *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūra nagrinėjamu atveju buvo negalima.

1. Dėl autorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į jų sumų gražinimą

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos per gavėją, t. y. Jungtinėje Karalystėje įsteigtą ir licencijuotą mokėjimo įstaigą *Cauri Ltd*, kuri pareiškėjo duoto sutikimo pagrindu pateikė bankui mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas

⁴ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf> (51 psl., tekstas originalo kalba: „A Cardholder Dispute chargeback must not be submitted for any of the following: Payment Transaction and MoneySend Payment Transactions <...>“)

⁵ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf> (33 psl.).

mokėjimo operacijas. 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. Byloje nenustatyta aplinkybių, kurios leistų teigti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas galėjo pažeisti pareiškėjo ir banko sudarytų sutarčių, Mokėjimų įstatymo, Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo ir (ar) kitų teisės aktų nuostatas. Taigi, pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai priėmė vykdyti ir (arba) vykdė mokėjimų nurodymus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, kurias pareiškėjas pats autorizavo, nėra. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Vertinant pareiškėjo reikalavimo gražinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamos mokėjimo operacijos netenkina minėtame straipsnyje nurodytų sąlygų. Lietuvos banko vertinimu, kitais, negu paminėtas, atvejais pareiga gražinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) autorizuotos mokėjimo operacijos sumą bankui galėtų kilti nebent tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas ją įvykdė netinkamai arba jos visai neįvykdė (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnis) ir (arba) nepagrįstai atsisakė pareiškėjo prašymu atšaukti mokėjimo nurodymą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 9 dalimi, kai gavėjo arba per gavėją inicijuota mokėjimo operacija neįvykdoma arba netinkamai įvykdoma ne dėl nuo gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo priklausančių aplinkybių, už tai mokėtojui atsako mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, kuris nedelsdamas turi gražinti mokėtojui neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą, atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų buvęs, jeigu netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta, ir užtikrinti, kad mokėtojas nepatirtų nuostolių dėl mokėjimo paslaugų teikėjui mokėtinų arba iš jo gautinų palūkanų. Pirmiau nurodyta pareiga mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui netaikoma, kai jis įrodo, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, net jei mokėjimo operacija ir buvo įvykdyta pavėluotai (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 10 dalis). Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų kreipęsis į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų neįvykdymo ir (arba) dėl pavėluoto ar netinkamo jų įvykdymo. Priešingai, pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumos buvo pervestos CS keityklai, o vėliau – BBS platformai, leidžia daryti išvadą, kad bankas tinkamai ir laiku įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjai (*Cauri Ltd*), nes kitaip ginčijamų mokėjimo operacijos sumos nebūtų pasiekusios pareiškėjo nurodytų trečiųjų asmenų (CS keityklos ir BBS platformos). Taigi, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamų mokėjimo operacijų, jas įvykdė pavėluotai arba netinkamai, nėra.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalis nustato, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją ir (arba) kelias mokėjimo operacijas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis, kuri reglamentuoja ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą, nustato, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo arba per gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Suėjus pirmiau nurodytam mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gaunamas gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis). Iš bylos duomenų matyti, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas kreipėsi į banką praėjus daugiau nei šešiams mėnesiams nuo pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos (Nr. 1) įvykdymo ir daugiau nei penkiems mėnesiams nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos (Nr. 3) įvykdymo, t. y. gerokai po to, kai suėjo Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytas mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentas, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos

ir jų sumos, remiantis pareiškėjo pateikta informacija, buvo pervestos ne tik gavėjai, bet ir per ją spėtos perduoti tretiesiems asmenims, t. y. SC keityklai, o iš šios keityklos – BBS platformai. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į banką metu įstatyme nustatytos pareigos atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas bankas nebeturėjo.

2. Dėl MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo

Iš banko Lietuvos bankui pateiktų ankstesnių ginčo šalių susirašinėjimo kopijų matyti, kad 2022 m. spalio 29 d., kai pirmą kartą kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimo, pareiškėjas buvo minėjęs bankui tris skirtingus MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo priežasties kodus, iš kurių du susiję su neva sukčiavimo (apgaulės) būdu atliktų mokėjimo operacijų ginčijimu, o kitas – su prekių ir (ar) paslaugų iš prekybininko negavimu. Vėliau bendraudamas su banku, įskaitant po to, kai bankas pateikė jam aktuales paaiškintis dėl MasterCard organizacijos nustatytų lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagrindų ir sąlygų, pirmiau minėtų dviejų priežasties kodų, susijusių su neva sukčiavimo (apgaulės) būdu atliktų mokėjimo operacijų ginčijimu, pareiškėjas nebeakcentavo. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir teigdamas, kad bankas nepagrįstai atsisakė inicijuoti MasterCard lėšų gražinimo procedūrą, pareiškėjas tokį savo teiginį taip pat argumentavo tik tuo, kad negavo iš BBS platformos sutartų paslaugų⁶, t. y. rėmėsi MasterCard organizacijos taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 4853 (Prekės arba paslaugos negautos) (toliau – priežasties kodas 4853), nustatančiu galimybę ginčyti autorizuotą mokėjimo operaciją. Kaip minėta pirmiau, pareiškėjas neginčija autorizavęs ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgiant į tai, toliau šiame sprendime analizuojamos tik šalių nurodytos aplinkybės, susijusios su galimybes inicijuoti MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priežasties kodo 4853 pagrindu vertinimu.

Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir teigdamas, kad bankas nepagrįstai atsisakė inicijuoti MasterCard lėšų gražinimo procedūrą, pareiškėjas tokį savo teiginį argumentavo tuo, kad negavo iš BBS platformos sutartų paslaugų, t. y. rėmėsi MasterCard organizacijos taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 4853 (Prekės arba paslaugos negautos) (toliau – priežasties kodas 4853).

Vertinant pareiškėjo reikalavimo ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes užginčyti MasterCard organizacijos mokėjimo kortelėmis atliktas ir mokėtojo autorizuotas mokėjimo operacijas tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė prekių ar paslaugų, nustato MasterCard organizacija. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis konkrečiomis sąlygomis turi būti vykdoma MasterCard organizacijos nustatyta lėšų gražinimo procedūra. Taigi, banko veiksmus, susijusius su autorizuotų mokėjimo operacijų pareiškėjo nurodytu pagrindu užginčijimu, reglamentuoja MasterCard organizacijos taisyklės, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs MasterCard mokėjimo kortelės turėtojo prašymą, turi teisę kreiptis į MasterCard organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Įvertinus MasterCard organizacijos taisyklių⁷ 56–60 puslapiuose nurodytas sąlygas, nustatančias mokėjimo operacijų ginčijimo, remiantis priežasties kodu 4853, tvarką, darytina išvada, kad MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūra, remiantis tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos (gautos), yra galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas nepateikia mokėtojui sutartos prekės ar paslaugos per sutartą terminą.

Remiantis pareiškėjo pateiktais paaiškinimais, sutartų paslaugų jam nesuteikusių prekybininku pareiškėjas laiko BBS platformą, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne šiai platformai, o gavėjai (*Cauri Ltd*), todėl prekybininke pirmiau nurodytų MasterCard taisyklių sąlygų kontekste laikytina gavėja, o ne BBS platforma. Taigi, sprendžiant, ar nagrinėjamu atveju buvo galima inicijuoti MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė pareiškėjui sutartų paslaugų, Lietuvos banko nuomone, turėtų būti vertinamas pareiškėjo santykis su gavėja, t. y. ar gavėja, gaudama ir (ar) gavusi iš pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, suteikė jam savo paslaugas. Kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėjas nereiškia gavėjai jokių pretenzijų dėl jos suteiktų paslaugų ar jų tinkamumo. Kreipdamasis į banką dėl MasterCard organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o vėliau į Lietuvos banką dėl tarp jo ir banko kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas aiškiai ir

⁶ Citatos iš pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką originalo kalba: „I request <...> 4. To initiate a recall procedure – I did not receive the services paid. <...> I asked Revolut Bank to take responsibility and ask for a recall because no service was supplied by the scam merchant.“

⁷ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

nedviprasmiškai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo iš *BBS* platformos, o ne iš gavėjos. Be to, kaip ir nurodyta pirmiau, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad gavėja savo paslaugas, t. y. lėšų pervedimo paslaugą, pareiškėjui suteikė, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs ginčijamų mokėjimo operacijų sumų po to, kai jas gavo gavėja, perduoti pareiškėjo minėtai *SC* keityklai ir (arba) *BBS* platformai. Nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos netenkina *MasterCard* organizacijos taisyklėse nustatytos esminės sąlygos, kuriai esant sudaroma galimybė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad prekybininkas (nagrinėjamu atveju – gavėja) nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar paslaugos.

Iš bylos duomenų matyti, kad šalys taip pat nesutarė dėl *MasterCard* organizacijos taisyklėse įtvirtintų terminų, per kuriuos galima inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, aiškinimo. Bankas teigė, kad ši procedūra gali būti inicijuota per 120 kalendorinių dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo ir kreipdamasis į banką pareiškėjas šį terminą buvo praleidęs daugiau nei du mėnesius. Pareiškėjo įsitikinimu, *MasterCard* organizacijos taisyklės nustato 540 kalendorinių dienų terminą šiai procedūrai inicijuoti ir šio termino pareiškėjas nėra praleidęs. Atsižvelgiant į tai, kad, kaip pirmiau konstatuota, ginčijamos mokėjimo operacijos iš esmės neatitiko *MasterCard* organizacijos taisyklėse nustatytų priežasties kodo 4853 taikymo sąlygų ir dėl to *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo įvardytu pagrindu yra negalimas, ir į tai, kad šalių nurodytos aplinkybės, susijusios su *MasterCard* organizacijos taikomais lėšų gražinimo procedūros inicijavimo terminais, nagrinėjamu atveju jokios įtakos galimybei inicijuoti šią procedūrą neturėtų, šiame sprendime šios aplinkybės plačiau nebus analizuojamos.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankui nekyla pareiga kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumų savo lėšomis, o banko atsisakymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu (negautos prekės ar paslaugos) laikytinas teisėtu ir pagrįstu, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis