



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-02-09 Nr. 429-82
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą 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:

2020 rugpjūčio 20 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – *Revolut* sąskaita) ir išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – *Revolut* kortelė).

2021 m. spalio 29 d. – 2021 m. gruodžio 8 d., panaudodamas *Revolut* kortelės duomenis, pareiškėjas atliko kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – *Binance* keitykla) trylika mokėjimo operacijų, kurių bendra vertė 3 950 USD (toliau – Mokėjimai).

2021 m. gruodžio 21 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad tapo investicinio sukčiavimo auka, ir pasiteiravo, kokių tolesnių veiksmų jam reikėtų imtis. Bankas rekomendavo pareiškėjui apie sukčiavimo įvykį pranešti policijos įstaigai ir pateikti bankui nustatytos formos prašymą inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau pareiškėjas to nepadarė.

2022 m. sausio 8 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, prašydamas imtis veiksmų, kad Mokėjimų sumos būtų jam gražintos ir (arba) kitaip kompensuotos, įskaitant kompensavimą banko lėšomis. Pareiškėjas paaiškino, kad 2021 m. lapkričio 2 d. gavo interneto svetainę www.milliniumfg.com administruojančios investavimo platformos (toliau – *MFG* platforma) pasiūlymą per ją investuoti, iš *Revolut* sąskaitos atliko 152 USD mokėjimą *Binance* keityklai, per šią keityklą įsigijo kriptovaliutos „Bitcoin“, perdavė ją *MFG* platformai ir, pastebėjęs, kad jo investicinis portfelis *MFG* platformoje išaugo, pirmiau nurodytu būdu atliko tolesnes investicijas, vėliau norėjo atsiimti iš *MFG* platformos lėšas, sumokėjo šiai platformai 2 000 USD lėšų atsiėmimo mokesį, tačiau lėšų taip ir neatgavo, todėl kreipėsi į trečiąjį asmenį², pasiūliusį padėti susigrąžinti *MFG* platformos lėšas, (toliau – Tarpininkas), sumokėjo Tarpininkui 477 USD mokesį, bet ir šio Tarpininko buvo apgautas. Pareiškėjas teigė dėl *MFG* platformos ir Tarpininko veiksmų patyręs 3 737 USD nuostolį ir, atsižvelgdamas į tai, kad anksčiau nebuvo pirkęs kriptovaliutų ir (ar) turėjęs reikiamos investavimo patirties, reikė bankui pretenzijas dėl to, kad jis nesiėmė reikiamų priemonių, kad laiku įspėtų pareiškėją apie galimas investavimo ir sukčiavimo rizikas, ir nereagavo į tai, kad pareiškėjas atlieka jam nebūdingas mokėjimo operacijas.

2022 m. sausio 21 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo 2022 m. sausio 8 d. prašymą, priminė jam, kad vis dar nėra gavęs nustatytos formos prašymo inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą ir dar kartą paragino pateikti tokį prašymą.

2022 m. sausio 28 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką, teigdamas, kad užpildė nustatytos formos prašymą inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą. Bankas tą pačią dieną informavo pareiškėją, kad pirmiau nurodyto prašymo nėra gavęs, ir pakartotinai paprašė jį pateikti.

2022 m. vasario 23 d. pareiškėjas pateikė bankui nustatytos formos prašymą Mokėjimų atžvilgiu inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad negavo sutartų

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 Pareiškėjas šio asmens neįvardijo.

paslaugų ir (arba) prekių.

2022 m. vasario 24 d. bankas informavo pareiškėją, kad *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra pareiškėjo nurodytu pagrindu yra negalima, nes Mokėjimų sumas gavusi *Binance* keitykla laikytina suteikusia jam savo paslaugas.

2022 m. birželio 24 d. pareiškėjas informavo banką, kad nesutinka su 2022 m. vasario 24 d. atsakymu, tačiau 2022 m. birželio 27 d. buvo banko pakartotinai informuotas, kad *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra yra negalima, todėl Mokėjimų sumos jam nebus gražintos.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad buvo apgautas *MFG* platformos, kuriai perdavė per *Binance* keityklą įsigytas kriptovaliutas, ir Tarpininko, kuriam sumokėjo 2 000 USD, ir patyrė bendrą 3 737 USD nuostolį, ir prašė rekomenduoti bankui kompensuoti šį nuostolį.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė neturėjęs teisės inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūros pareiškėjo nurodytu pagrindu, nes Mokėjimų sumų gavėja, t. y. *Binance* keitykla, suteikė jam savo paslaugas. Bankas taip pat nurodė neturintis pareigos kompensuoti pareiškėjui Mokėjimų sumų savo lėšomis, nes Mokėjimai buvo autorizuoti paties pareiškėjo ir bankas juos tinkamai įvykdė.

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 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo atlyginti pareiškėjui 3 737 USD nuostolį, kurį jis teigė patyręs dėl *MFG* ir Tarpininko sukčiavimo, pagrįstumo.

Nors, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas prašė banko imtis veiksmų, kad jam būtų gražintos (kompensuotos) visų Mokėjimų sumos, kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui kompensuoti 213 USD mažesnę negu bendra Mokėjimų vertė sumą. Kadangi pareiškėjas teigė pradėjęs bendrauti su *MFG* platforma tik nuo 2021 m. lapkričio 2 d., t. y. po to, kai *Binance* keityklai buvo atlikti pirmieji keturi Mokėjimai³, kurių bendra vertė 213 USD, ir pareiškėjo prašoma atlyginti nuostolio suma sutampa su nuo 2021 m. lapkričio 2 d. iki 2021 m. gruodžio 8 d. šiai keityklai atliktų devynių Mokėjimų bendra suma (iš viso 3 737 USD), darytina išvada, kad pareiškėjas siekia būtent šių devynių Mokėjimų⁴ (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos) sumų kompensavimo (toliau – reikalavimas).

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 ginčijamų mokėjimo operacijų autorizuotumo, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai autorizuotomis.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindžia tuo, kad buvo apgautas trečiųjų asmenų, t. y. *MFG* platformos ir Tarpininko, ir yra įsitikinęs, kad bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų jį nuo pirmiau nurodytų asmenų sukčiavimo ir (ar) padėtų jam susigrąžinti šiems asmenims pervestas lėšas.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti Visa organizacijos lėšų gražinimo procedūrą; 2) turėjo pareigą gražinti (kompensuoti) pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas kitais pagrindais.

1. Dėl Visa organizacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo

³ 2021 m. spalio 29 d. 50 USD, spalio 30 d. 15 USD, 2021 m. lapkričio 1 d. 15 USD ir 133 USD.

⁴ 2021 m. lapkričio 2 d. 152 USD, lapkričio 5 d. 35 USD, lapkričio 8 d. 1 100 USD, lapkričio 11 d. 611 USD, lapkričio 17 d. 1 000 USD, lapkričio 24 d. 105 USD ir 212 USD, 2021 m. gruodžio 6 d. 332 USD ir gruodžio 8 d. 190 USD.

Vertinant banko atsisakymo tenkinti pareiškėjo prašymą inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes užginčyti *Visa* organizacijos mokėjimo kortelėmis atliktas ir mokėtojo autorizuotas mokėjimo operacijas tuo pagrindu, kad prekybininkas nesuteikė prekių ar paslaugų, nustato *Visa* organizacija. Lietuvos Respublikos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis konkrečiomis sąlygomis turi būti vykdoma *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra, todėl banko veiksmai, susiję su autorizuotų mokėjimo operacijų pareiškėjo nurodytu pagrindu užginčijimu, Lietuvos banko vertinimu, turėtų būti vertinami remiantis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis⁵.

Remiantis byloje turimais duomenimis, savo prašymą inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjas grindė šios organizacijos taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not received*“).

Įvertinęs ginčo šalių pateiktą informaciją ir *Visa* organizacijos taisyklių, susijusių su pirmiau nurodytu priežasties kodu, nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas netinkamai taikė ir (ar) aiškino *Visa* organizacijos taisyklių, kuriomis rėmėsi atsisakydamas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, nuostatas.

Pirma, *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra, remiantis tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos (gautos), yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar paslaugos. Nors sutartų paslaugų jam nesuteikusiais prekybininkais pareiškėjas laiko *MFG* platformą ir Tarpininką, *Visa* organizacijos taisyklių kontekste prekybininke laikytina *Binance* keitykla, nes būtent ji buvo ginčijamų mokėjimo operacijų gavėja. Taigi, sprendžiant, ar *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūra yra galima pareiškėjo įvardytu pagrindu, turi būti vertinamas pareiškėjo santykis su *Binance* keitykla, t. y. ar ši keitykla, gavusi ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, suteikė pareiškėjui sutartas paslaugas ir (arba) prekes.

Antra, pareiškėjas nurodė, kad, atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas *Binance* keityklai, per ją įsigijo kriptovaliutų, kurias vėliau perdavė *MFG* platformai. Kreipdamasis į banką, o vėliau į Lietuvos banką, pareiškėjas nereiškė *Binance* keityklai pretenzijų dėl to, kad nebūtų gavęs iš šios keityklos sutartų paslaugų, t. y. jis aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo iš *MFG* platformos ir Tarpininko. Pirmiau nurodytos aplinkybės leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad *Binance* keitykla savo paslaugas ir (arba) prekes pareiškėjui suteikė.

Trečia, *Visa* organizacija nesuteikia bankui teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros, jei mokėjimo kortele atliktas mokėjimas ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas neatitinka *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytų sąlygų. Nustačius, kad ginčijamų mokėjimo operacijų gavėja (*Binance* keitykla) suteikė pareiškėjui savo paslaugas, darytina išvada, kad šiai keityklai atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos netenkina esminės *Visa* organizacijos taisyklių sąlygos, kuriai esant būtų galima inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo kortelės turėtojas (nagrinėjamu atveju – pareiškėjas) negavo iš prekybininko (nagrinėjamu atveju – *Binance* keityklos) sutartų paslaugų ir (ar) prekių.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos bankas daro išvadą, kad banko atsisakymas ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti *Visa* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu buvo teisėtas ir pagrįstas.

2. Dėl banko pareigų, susijusių su ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimu

Vertinant, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas kitais pagrindais, svarbu nustatyti, ar nagrinėjamu atveju buvo aplinkybių, dėl kurių bankui galėjo kilti tokia pareiga.

Įvertinęs ginčo byloje turimus duomenimis, teisės aktų ir Sutarties nuostatas, pirmiau nurodytų aplinkybių Lietuvos bankas nenustatė.

Pirma, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tinkamai, nes kitaip pareiškėjas nebūtų galėjęs jų lėšomis per gavėją, t. y. *Binance* keityklą, įsigyti kriptovaliutų. Taigi, pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas tuo pagrindu, kad jos buvo neįvykdytos ir (arba) netinkamai įvykdytos, bankui nekilo.

Antra, iš bylos duomenų matyti, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimo į banką pareiškėjas kreipėsi suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytam terminui, po kurio mokėtojas netenka teisės atšaukti autorizuotų mokėjimo operacijų vykdymo. Taigi,

⁵ <https://www.visa.com.bs/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

pagrindo teigti, kad pareiškėjo kreipimosi į banką metu ginčijamos mokėjimo operacijos buvo neteisėtai ir (arba) nepagrįstai neatšauktos, taip pat nėra.

Trečia, pareiškėjo argumentas, kad bankas turėjo iš anksto įspėti jį apie investavimo per *MFG* platformą ir (arba) su tuo susijusias rizikas laikytinas nepagrįstu. Nagrinėjamu atveju bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, neteikė pareiškėjui jokių su investavimu susijusių paslaugų, pareiškėjas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas *Binance* keityklai, kuriai teisės aktai nedraudžia vykdyti mokėjimų, ir duomenų, kad pareiškėjas būtų iš anksto informavęs banką ir (arba) su juo konsultavęsis dėl savo ketinimo naudotis *MFG* platformos ir (arba) Tarpininko paslaugomis, byloje nėra. Taigi, bankas ne tik neturėjo pareigos, bet ir realios galimybės įspėti pareiškėją apie galimas naudojimosi *MFG* platformos ir (ar) Tarpininko paslaugomis rizikas.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju nėra pagrindo teigti, kad bankui kilo (galėjo kilti) pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėtų kilti pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis