



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023 m. kovo 8 d. Nr. 428-128
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 28 d. pareiškėjas banko išduota mokėjimo kortele (toliau – Mokėjimo kortelė) atliko vieną 1004 Eur vertės mokėjimo operaciją naudodamas gavėjui „-Kiwi.com-“ (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2022 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėjas susisiekė su banku per banko mobiliąją susirašinėjimų programėlę ir nurodė, kad atliko Ginčijamą mokėjimą kortele, tačiau siekia jį susigrąžinti. Pareiškėjas nurodė, kad per lėktuvo bilietų pirkimo platformą *Kiwi* per klaidą įsigijo skrydžio bilietus, tačiau bandydamas atgauti pervestas lėšas iš šios platformos, atsakymo nesulaukė, o Ginčijamo mokėjimo lėšos nebuvo gražintos į jo Mokėjimo kortelės sąskaitą. Pareiškėjas taip pat pateikė dokumentus, įrodančius, kad buvo užsakytas tarptautinis skrydis bei gautas lėktuvo bilietų pirkimo platformos *Kiwi* patvirtinimas apie gautą mokėjimą.

Pareiškėjui banko darbuotojai paaiškino, kad norėdamas susigrąžinti Ginčijamą mokėjimą, remiantis banko ir tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta tvarka, pareiškėjas turėtų pateikti bankui mokėjimo gražinimo prašymą.

2022 m. rugpjūčio 12 d. banko specialistai, pareiškėjui paprašius, jo vardu užpildė mokėjimo gražinimo prašymą, kuris buvo perduotas specializuotai banko komandai, vertinančiai mokėjimų gražinimus.

2022 m. rugpjūčio 13 d. bankas informavo pareiškėją apie sprendimą netenkinti mokėjimo gražinimo prašymo, įvertinus jį kaip nepagrįstą.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu neinicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros dėl jo Ginčijamo mokėjimo. Pareiškėjo teigimu, Ginčijamas mokėjimas Mokėjimo kortele buvo atliktas už paslaugas, kurios jam nebuvo suteiktos, todėl bankas turėtų inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl Ginčijamo mokėjimo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta tvarka.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad jam veikus pagal teisės aktų bei banko paslaugų teikimo sąlygų nuostatas ir tinkamai įvykdžius paties pareiškėjo autorizuotą mokėjimo nurodymą ir nesant sąlygų inicijuoti lėšų gražinimo procedūros tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta tvarka, bankas nelaikytinas atsakingu dėl pareiškėjo nuostolių, atsiradusių įvykdžius Ginčijamą mokėjimą. Atsiliepime bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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) 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo. Pareiškėjas neginčija pats inicijavęs ir autorizavęs Ginčijamą mokėjimą, taip pat neginčija aplinkybės, kad bankas jo paties autorizuotą Ginčijamą mokėjimą tinkamai įvykdė. Tačiau pareiškėjo teigimu, bankas nepagrįstai atsisako inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, nes Ginčijamas mokėjimas Mokėjimo kortele buvo atliktas už paslaugas, kurios pareiškėjui nebuvo suteiktos.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

Papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtoji susigražinti mokėjimo kortele įvykdytų mokėjimo operacijų lėšas nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „MasterCard“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo¹. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, atliktas mokėjimo kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose „MasterCard“ taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros.

Bankas, pagrįsdamas atsisakymą pareiškėjo prašymu inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl Ginčijamo mokėjimo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta tvarka, remiasi šios mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nuostatomis. Visų pirma, bankas pažymi, kad Ginčijamas mokėjimas buvo pareiškėjo inicijuotas ir autorizuotas bei sėkmingai įvykdytas. T.y., pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ir autorizavo Ginčijamą mokėjimą. Bankas nurodo, kad pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių nuostatas, lėšų gražinimo procedūra yra negalima dėl tinkamai identifikuotų ir patvirtintų mokėjimo operacijų².

Remiantis paties pareiškėjo lėšų gražinimo prašyme bankui nurodytomis aplinkybėmis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas per klaidą. Banko teigimu, mokėjimas, kuris buvo atliktas per klaidą ar atsitiktinumą, taip pat nepatenka į tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėse nustatytus mokėjimų gražinimo atvejus, kitų aplinkybių pareiškėjo lėšų gražinimo prašyme bankui nebuvo nurodyta, todėl bankas neturėjo pagrindo bei teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros (tokiai situacijai, kai mokėjimas atliktas per klaidą, banko teigimu, nėra galimybės pritaikyti jokio konkretaus mokėjimo gražinimo kodo).

Priimdamas sprendimą atmesti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą, banko teigimu, jis įvertino ir tai, kad remiantis bilietų pardavimo platformos teikiama tvarka³, pirkėjai įsigytus bilietus gali gauti ir kitais būdais (pavyzdžiui, per mobiliąją programėlę ar rasti savo paskyroje platformos interneto puslapyje). Be to, šiuo atveju buvo įsigytas lėktuvo skrydis, už kurį lėšos negali būti gražinamos, remiantis lėktuvo bilietų pardavimo platformos naudojimosi taisyklėmis⁴ bei platformoje klientams teikiama informacija apie teisę atšaukti skrydį ir atgauti lėšas⁵. Bankas atkreipė dėmesį, kad pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklės, lėšų gražinimo procedūros inicijuotinos tais atvejais, kai pardavėjo sąlygose nėra aiškiai nustatytos lėšų, sumokėtų už prekes ar paslaugas, gražinimo sąlygos. Bankas įvertino, kad pardavėjas savo sąlygose šiuo atveju aiškiai nustatė lėšų gražinimo už lėktuvo bilietus sąlygas.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų teigti, kad bankui bandžius inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo, tokia procedūra būtų buvusi sėkminga. Kitaip tariant, bankas atsiliepiame pateikė motyvus – nurodė tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo nėra galima.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai atsisakant inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo vertintini kaip pagrįsti, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui lėšų gražinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta

¹ Teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros, nes tai nustato konkreti mokėjimo kortelių organizacija savo parengtose lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) taisyklėse.

² Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių 51 psl.

³ <https://www.kiwi.com/en/help/reservation-details-265/article/your-kiwi-com-e-ticket-150/>

⁴ <https://www.kiwi.com/en/pages/content/legal#ContentLegal-article5>

⁵ <https://www.kiwi.com/en/help/search/article/200/>

tvarka inicijuoti, nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 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