



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023 m. kovo 8 d. Nr. 429-129
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:

2021 m. spalio 5 d. – 2021 m. lapkričio 25 d. pareiškėjas savo banko mokėjimo kortele atliko 9 mokėjimo operacijas į investavimo platformos „Binance“ mokėjimo sąskaitą (toliau – Ginčijami mokėjimai). Ginčijamų mokėjimų bendra suma - 57 017,35 PLN ir 4703 Eur.

2021 m. gruodžio 29 d. ir 2022 m. vasario 17 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzijomis, prašydamas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjo teigimu, jis sudarė sutartį su „EZCFDS“ investavimo platforma, kurioje buvo paskatintas investuoti telefoninio pokalbio su minėtos kompanijos atstovu metu. Viena iš sutarties sudarymo sąlygų, pareiškėjo teigimu, buvo sumokėti užstatą į „EZCFDS“ sąskaitą. Pareiškėjui buvo nurodyta, kad investuodamas „EZCFDS“ platformoje, jis sudarys investicinius sandorius su garantuotu 10 proc. pelnu nuo kiekvieno sumokėto įnašo. Vėliau pareiškėjas suprato, kad „EZCFDS“ vykdo fiktyvią veiklą ir neinvestuoja pareiškėjo sumokėtų lėšų. Dėl šios priežasties, pareiškėjas pateikė „EZCFDS“ prašymą gražinti neva investuotas lėšas, tačiau jos pareiškėjui gražintos nebuvo.

2022 m. vasario 18 d. pareiškėjas papildomai kreipėsi į banką per mobiliąją programėlę, ir nurodė, kad negavo atsakymo į savo pretenzijas. Banko specialistai, atsižvelgdami į pareiškėjo nurodytą informaciją, patarė pareiškėjui užpildyti lėšų gražinimo prašymus (angl. *chargeback*) dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų.

2022 m. vasario 18 d. pareiškėjas pateikė lėšų gražinimo prašymus bankui dėl Ginčijamų mokėjimų.

2022 m. vasario 27 d. bankas priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo prašymus inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl Ginčijamų mokėjimų. Sprendimą bankas priėmė, remdamasis aplinkybe, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti kaip pinigų pervedimai (angl. *money orders*). Pinigų pervedimus apdorojus (angl. *processed*), laikoma, kad paslauga pilnai suteikta, mokėjimai sėkmingai įvykdyti, t.y. paslaugos sėkmingai suteiktos, todėl bankas tokių pervedimų ginčyti negali. Pareiškėjas apie tokį banko sprendimą ir jo priėmimo motyvus buvo informuotas el. paštu tą pačią dieną.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu neinicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrų dėl jo Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas mano, kad bankas tik formaliai įvertino jo lėšų gražinimo prašymus ir nepateikė priežasčių dėl atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjo teigimu, Ginčijami mokėjimai banko išduota mokėjimo kortele buvo atlikti už paslaugas, kurios jam nebuvo suteiktos – t.y. „EZCFDS“ pareiškėjo vardu neatliko jokių investicinių sandorių, už kuriuos pareiškėjas sumokėjo, todėl bankas turėtų inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl Ginčijamų mokėjimų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ 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 procedūras tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatyta tvarka, bankas nelaikytinas atsakingu dėl pareiškėjo nuostolių, atsiradusių įvykdžius Ginčijamus mokėjimus.

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 procedūras dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas neginčija pats inicijavęs ir autorizavęs Ginčijamus mokėjimus, taip pat neginčija aplinkybės, kad bankas jo paties autorizuotus Ginčijamus mokėjimus tinkamai įvykdė. Tačiau pareiškėjo teigimu, bankas nepagrįstai atsisako inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, nes Ginčijami mokėjimai banko mokėjimo kortele buvo atlikti 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 „Visa“ taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „Visa“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo¹. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, atliktas mokėjimo kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose „Visa“ taisyklėse, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros.

Pareiškėjas, pagrįsdamas savo reikalavimą banko atžvilgiu - inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl Ginčijamų mokėjimų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatyta tvarka, remiasi tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, pagal kurias lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas, šiuo atveju - pareiškėjas, negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Vis dėlto, bankas, pagrįsdamas atsisakymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl Ginčijamų mokėjimų, pažymi, kad šiuo atveju, pagal banko duomenis, visi Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti į investavimo platformos „Binance“ mokėjimo sąskaitą, o ne į „EZCFDS“ sąskaitą, kaip teigia pareiškėjas. Dėl šios priežasties, nagrinėjamu atveju pareiškėjo minima tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklių sąlyga netaikytina, nes lėšų gavėjas „Binance“ suteikė paslaugas pareiškėjui – t.y., lėšų gavėjas atliko pinigų pervedimo paslaugas, kai pareiškėjo Ginčijami mokėjimai buvo nukreipiami jo pasirinktai lėšų gavėjo paskyros sąskaitai. Taigi, banko teigimu, Ginčijami mokėjimai, atlikti lėšų gavėjui „Binance“ negali būti ginčijami. Be to, pats pareiškėjas niekur nenurodo, kad lėšų gavėjas (paslaugų teikėjas) „Binance“ būtų netinkamai nukreipęs jo Ginčijamus mokėjimus ir (ar) jie būtų nepasiekę adresato (t. y. lėšų gavėjo paslaugos būtų nesuteiktos ar suteiktos netinkamai). Kaip nurodo bankas, pareiškėjas paslaugas gavo iš lėšų gavėjo „Binance“, tačiau jo reikalavimas nukreiptas į šių mokėjimų galutinį adresatą – „EZCFDS“, kuris pareiškėjui nesuteikė žadėtų paslaugų. Bankas nurodo, kad tokiems reikalavimams lėšų gražinimo procedūros pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklės yra netaikytinos ir būtent „Binance“ turėtų būti atsakinga už tolimesnį situacijos nagrinėjimą, jei lėšos buvo neteisėtai pasisavintos „Binance“ platformoje.

Remiantis paties pareiškėjo nurodytomis ir bankui žinomomis aplinkybėmis, Ginčijami mokėjimai buvo paties pareiškėjo inicijuoti ir autorizuoti bei sėkmingai įvykdyti. Kaip pažymi bankas, pareiškėjas neginčijo fakto dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo ir patvirtino, kad Ginčijamus mokėjimus inicijavo ir patvirtino pats. Atsižvelgdamas į tai, bankas pažymi, kad pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklių nuostatas, lėšų gražinimo procedūra taip pat yra negalima dėl tinkamai identifikuotų ir patvirtintų mokėjimo operacijų,

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.

net ir sukčiavimo atveju².

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų teigti, kad, bankui bandžius inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų, tokia procedūra būtų buvusi sėkminga. Kitaip tariant, bankas atsiliepiame pateikė motyvus – nurodė tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų nėra galima. Bankas šiuo atveju įvertino, kad pareiškėjas dalyvavo Ginčijamų mokėjimų patvirtinime, o paslaugos, dėl kurių suteikimo buvo įvykdyti Ginčijami mokėjimai, buvo tinkamai suteiktos lėšų gavėjo. Atsižvelgdamas į nustatytas aplinkybes, bankas nustatė, kad pareiškėjo atlikti Ginčijami mokėjimai nepatenka į tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas, todėl pareiškėjo mokėjimo gražinimo prašymai buvo atmesti.

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

² Vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa taisyklių 11.8.3 skyriaus nuostatomis, mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta.