



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-19 Nr. 429-419
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. rugsėjo 4 d. – 2022 m. spalio 8 d. pareiškėjo virtualia mokėjimo kortele *MasterCard* Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) lėšų gavėjams „Google Payments le Ltd“ ir „Google *google Play Ap“ buvo atliktos 62 mokėjimo operacijos, kurių bendra suma yra 1 240 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. spalio 10 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad nori atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad jo vaikas žaidė kompiuterinį žaidimą „Grand Mafia“ ir atliko daugybę mokėjimo operacijų. Pareiškėjo teigimu, būtent jo vaikas pasinaudojo pareiškėjo mokėjimo kortele, todėl, pareiškėjo nuomone, bankas turėtų gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu pareiškėjui pasiūlė užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimo operacijų.

Tą pačią dieną pareiškėjas užpildė lėšų gražinimo prašymus. 2022 m. spalio 11 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktuose prašymuose nurodytą informaciją, juos atmetė. Bankas pareiškėją informavo, kad nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos požymių, todėl lėšų gražinimo procedūra negali būti pradėta ir bankui nekyla pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

Bankas, įvertinęs turimą informaciją, 2022 m. spalio 11 d. papildomai priėmė sprendimą nutraukti dalykinius santykius su pareiškėju ir apie tai jį informavo, taip pat pateikė visą kitą su dalykinių santykių nutraukimu susijusią informaciją.

2022 m. spalio 23 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, į kurį bankas 2022 m. spalio 27 d. pateikė atsakymą. Bankas paaiškino, kad jam nekyla pareiga pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų. Taip pat bankas paaiškino ir dalykinių santykių nutraukimo priežastis. Pareiškėjas su tokiu banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo banko gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad dėl sukčiavimo atakos prarado lėšas, tačiau bankas nesiėmė jokių veiksmų, kad apsaugotų pareiškėją nuo lėšų praradimo. Pareiškėjas nurodė, kad ne jis autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestos lėšos turėtų būti gražintos pareiškėjui. Pareiškėjo teigimu, bankas turėjo dėl visų ginčijamų mokėjimo operacijų pradėti lėšų gražinimo procedūras, tačiau bankas nesiėmė pakankamai veiksmų, kad procedūros būtų pradėtos ir lėšos gražintos. Be to, pareiškėjas akcentavo ir tai, kad bankas nepagrįstai nutraukė su juo dalykinius santykius.

Atsiliepime bankas teigė, kad, įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, priėmė sprendimą atnaujinti su pareiškėju dalykinius santykius ir apie tai informavo pareiškėją. Be to, bankas dėl pareiškėjo patirtų nepatogumų pareiškėjui skyrė 3 mėnesių „Metal“ mokėjimo planą, kurio vertė yra 41,97 Eur.

Kita vertus, bankas teigia nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu gražinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas ir prašo jį atmesti. Bankas nurodo, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo mokėjimo kortele, kuri yra pareiškėjo

žinioje, ir pareiškėjas nenurodė, kad ją prarado. Banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, dalis mokėjimo kortele inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų (ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios viršijo 30 Eur sumą) buvo papildomai patvirtintos „3D Secure“ metodu, t. y. pareiškėjas, įvesdamas tik jam vienam žinomą slaptažodį arba naudodamasis biometriniais duomenimis, turėjo papildomai kiekvieną kartą prisijungti prie banko programėlės ir patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms, o prie pareiškėjo banko paskyros buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas, todėl nėra duomenų, kad pareiškėjo paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Banko teigimu, 2022 m. rugsėjo 28 d. viena iš ginčijamų mokėjimo operacijų dėl įtartino panašių operacijų kiekio buvo sustabdyta ir pareiškėjo mokėjimo kortelė užblokuota, tačiau pareiškėjas pats atblokavo mokėjimo kortelę ir toliau atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, net jeigu pareiškėjo mobiliuotu įrenginiu ir naudojosi pareiškėjo vaikas, kaip pareiškėjas nurodė kreipimesi į banką, jis turėjo žinoti visus pareiškėjo slaptažodžius, kad galėtų tiek atblokuoti mokėjimo kortelę, tiek patvirtinti visas ginčijamas mokėjimo operacijas, kurioms buvo taikomas „3D Secure“ saugumo metodas.

Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia privalėjęs įvykdyti tinkamai pareiškėjo patvirtintas ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2023 m. birželio 22 d. bankas, siekdamas ginčą su pareiškėju išspręsti taikiai, priėmė sprendimą atnaujinti dalykinius santykius su pareiškėju ir dėl susiklosčiusios situacijos pareiškėjui papildomai skyrė „Metal“ mokėjimo planą. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad ši ginčo dalis šalių išspręsta taikiai, o toliau šiame sprendime bus pasisakoma tik dėl likusios pareiškėjo keliamo reikalavimo dalies.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai laiko ginčijamas mokėjimo operacijas autorizuotomis; 2) turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 3) pagrįstai atsisakė pradėti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūras.

1. Dėl banko priimto sprendimo laikyti ginčijamas mokėjimo operacijas autorizuotomis pagrįstumo

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigia nedavęs sutikimo įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, o lėšos iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl sukčiavimo, todėl bankas turi gražinti pareiškėjui šių ginčijamų mokėjimo operacijų sumą. Bankas teigia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos yra įvykdytos tinkamai, nes buvo patvirtintos pareiškėjo ir banko pasirašytoje sutartyje sutartu būdu, todėl laikytinos tinkamai autorizuotomis ir jų sumų bankas pareiškėjui neturi gražinti.

Siekiant išspręsti pareiškėjo ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, mokėjimo operacija yra laikomas mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją arba teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Šalių sudarytos bendrosios sutarties Privatiems klientams taikomos sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte yra nustatyta, kad „mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. [...] Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: [...] pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą. Tai yra žingsnis, kurį turėsite atlikti atsiskaitydami internetu naudojant „Revolut“ kortelę, jei prekybininkas ar paslaugų teikėjas įdiegė šį metodą. Jei jie įdiegė šį metodą, prekybininko ar paslaugų teikėjo internetinėje svetainėje pasirodys langas, kuriame prašoma patvirtinti mokėjimą, o jūs gausite iššokantį pranešimą į „Revolut“ programėlę. Norėdami užbaigti mokėjimą, turėsite atidaryti programėlę ir patvirtinti operaciją.“

Atsižvelgiant į tai, kad Sąlygose nustatyti banko ir pareiškėjo tarpusavio santykiai, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelių duomenys yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – tarp jų ir mokėjimo kortelių duomenų suvedimas, pareiškėjo ir banko santykiuose laikytini pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelių duomenis bei patvirtina mokėjimus „3D Secure“ metodu.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurių gavėjai yra „Google Payments le Ltd“ ir „Google *google Play Ap“, ir kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir atliktos mokėjimo kortele, dalis jų (kurios viršijo 30 Eur sumą) patvirtintos „3D Secure“ atsiskaitymo metodu, taigi, minėtoms operacijoms patvirtinti reikėjo nuskaityti pareiškėjo biometrinius duomenis ir (arba) suvesti banko programėlės slaptažodį. Ginčijamoms mokėjimo operacijoms autorizuoti bei kitiems veiksams, kurių pareiškėjas neginčija, atlikti buvo naudojamas tas pats pareiškėjui priklausantis mobilusis įrenginys, kuris buvo naudojamas iki atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas ir po to. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas prisijungti prie mobiliosios programėlės galėjo naudodamas tik jam vienam žinomą banko programėlės slaptažodį arba savo biometrinius duomenis.

Lietuvos banko vertinimu, iš kreipimesi į Lietuvos banką pateiktų duomenų matyti, kad pats pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nenurodė, kad buvo praradęs savo telefoną. Ginčo byloje taip pat nėra nustatyta jokių objektyvių neteisėtus trečiųjų asmenų veiklos, dėl kurios tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ar mobilųjį telefoną ir be pareiškėjo žinios ir sutikimo inicijuoti ir autorizuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, požymių. Nebuvo nustatyta ir duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo paveiktos techninių trikdžių arba kitų banko paslaugų trūkumų.

Svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kad bankas pateikė objektyvius duomenis, kurie patvirtina, kad 2022 m. rugsėjo 28 d. viena iš ginčijamų mokėjimo operacijų dėl galimos

sukčiavimo rizikos ir pasikartojančių panašių mokėjimo operacijų banko saugos sistemų buvo sustabdyta, o pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats savo iniciatyva prisijungė prie banko mobiliosios programėlės, atblokavo mokėjimo kortelę ir toliau atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Lietuvos banko vertinimu, šie duomenys tik patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, atkreipė pareiškėjo dėmesį į ginčijamas mokėjimo operacijas ir į jų neįprastą pobūdį, tačiau pareiškėjas savo iniciatyva atblokavo mokėjimo kortelę ir vis tiek aktyviais veiksmais inicijavo ir patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas.

Be to, iš pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas teigia, jog ginčijamos mokėjimo operacijos yra neautorizuotos, o lėšos iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos buvo pavogtos. Vis dėlto pareiškėjas kreipimesi į banką, pateikdamas pirminius paaiškinimus, akcentavo ir aiškiai patvirtino, kad mokėjimo operacijas atliko jo vaikas, kai žaidė kompiuterinį žaidimą. Kita vertus, nors pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, tačiau net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), tačiau pareiškėjas žinojo ir savo iniciatyva perdavė tiek savo mobilųjį telefoną, tiek ir visus personalizuotus saugumo duomenis savo vaikui ir tokiais savo veiksmais leido atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties pareiškėjo teiginiai, kad jis neatliko ginčijamų mokėjimo operacijų ir lėšos buvo pasisavintos sukčiavimo būdu, yra vertintini kritiškai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, o būtent į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos naudojantis pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės duomenimis, netgi dalį ginčijamų mokėjimo operacijų patvirtinus „3D Secure“ metodu bei prisijungiant prie banko mobiliosios programėlės tik pareiškėjui žinomu PIN kodu arba biometriniais duomenimis, taip pat nebuvo nustatyta jokių objektyvių neteisėtus trečiųjų asmenų veiklos, dėl kurios tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ar mobilųjį telefoną ir be pareiškėjo žinios ir sutikimo inicijuoti ir autorizuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, požymių, galima daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos yra laikytinos autorizuotomis.

2. Dėl banko pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bankas.

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.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Kaip ir sprendime konstatuota pirmiau, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka. Kadangi buvo tinkamai duotas sutikimas įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jos buvo pateiktos bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

3. Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse (angl. *MasterCard Chargeback guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės)¹, tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bankas pažymi, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos, o dalis ginčijamų mokėjimo operacijų buvo patvirtinta „3D Secure“ metodu, todėl, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjo žinios, bankas neturi galimybės.

Dėl šios priežasties, įvertinus visus pirmiau nurodytus argumentus, galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai netaikė *MasterCard* taisyklių, o pareiškėjo argumentai, jog bankas nesiėmė visų reikiamų priemonių, kad pareiškėjo lėšos būtų grąžintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų 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 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

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>