



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-10-18 Nr. 429-497
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. lapkričio 12 d. – 2022 m. vasario 1 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* Nr. (*duomenys neskelbiami*) skirtingiems lėšų gavėjams buvo atlikta devyniolika mokėjimo pavedimų, kurių bendra suma yra 13 306,05 USD (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugsėjo 26 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėjas teigė sutikęs su trečiųjų asmenų pateiktu investavimo pasiūlymu, papildė savo atsiskaitomąją sąskaitą ir į savo kompiuterį parsisiuntė „Anydesk“ programėlę. Pareiškėjas nurodė, kad, kai tik parsisiuntė programėlę, buvo raginamas inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas į *NextWiss* investavimo platformą, tai pareiškėjas ir padarė. Pareiškėjas nurodė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi. Dėl šios priežasties pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

Bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad pareiškėjas turi užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus.

Pareiškėjas užpildė ir bankui pateikė lėšų gražinimo prašymus. Bankas, išanalizavęs pareiškėjo pateiktus duomenis, priėmė sprendimą atsisakyti inicijuoti lėšų gražinimo procedūras pagal pateiktus prašymus ir atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas prašymus pateikė praleidęs *MasterCard* lėšų gražinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) nustatytą 120 dienų terminą pateikti lėšų gražinimo prašymus. Apie priimtą sprendimą 2022 m. gruodžio 12 d. buvo informuotas pareiškėjas.

Įvertinęs banko pateiktus atsakymus, pareiškėjas 2023 m. vasario 17 d. pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzija, prašydamas gražinti prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktą pretenziją, 2023 m. vasario 20 d. bankas pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad bankas privalo pagal *MasterCard* taisykles pradėti lėšų gražinimo procedūrą dėl to, kad pareiškėjas negavo jam žadėtų prekių ir paslaugų.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos el. svetainėje rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms.

Bankas teigia, kad tretieji asmenys neturėjo galimybės per „Anydesk“ programėlę sužinoti

pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, kaip nurodo pareiškėjas, „Anydesk“ programėlė buvo įdiegta pareiškėjo kompiuteryje, o ginčijamos mokėjimo operacijos „3D Secure“ metodu papildomai patvirtintos iš pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos banko programėlės. Taigi, pareiškėjas, prieš tvirtindamas ginčijamas mokėjimo operacijas, turėjo galimybę įvertinti jas ir, jeigu abejoja, jų neatlikti.

Be to, banko teigimu, pareiškėjas praleido *MasterCard* taisyklėse nustatytą 120 dienų terminą pateikti lėšų gražinimo prašymus, todėl bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą. Apibendrinamas bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, bankas jas tinkamai įvykdė, pagrindo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą nėra, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu, t. y. pareiškėjas ginčijamas mokėjimo operacijas papildomai patvirtino naudodamasis savo mobiliajame telefone įdiegta banko programėle. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 2) pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūras.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad bankas turėjo jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

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

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, 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 į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banko priimto sprendimo atsisakyti inicijuoti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat prašė banko inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti 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 gražinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklėse¹ (57 ir 58 psl.) nustatyta, kad lėšų gražinimo procesas turi būti inicijuotas per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos.

Tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos pareiškėjo nurodytiems gavėjams buvo pervestos laikotarpiu nuo 2021 m. lapkričio 12 d. iki 2022 m. vasario 1 d. Tačiau pareiškėjas į banką kreipėsi tik 2022 m. rugsėjo 26 d., t. y. praėjus daugiau nei 200 dienų, o prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūrą pateikė dar vėliau, t. y. 2022 m. gruodžio 6 d.

Lietuvos banko vertinimu, iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas į banką kreipėsi ir lėšų gražinimo prašymus pateikė praleidęs *MasterCard* taisyklėse nustatytą terminą, todėl galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai atsisakė pareiškėjo pateiktų prašymų pagrindu inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjo prašymus inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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

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

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