



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-10-25 Nr. 429-501
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. lapkričio 13 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. liepos 13 d. 11 val. 16 min. ir 21 min. Kortele per programėlę „Send“ paslaugas teikiančiai mokėjimų įstaigai „Fultterwave“ (toliau – Gavėja) buvo atlikti du mokėjimai, kurių bendra suma 1 100 EUR (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. liepos 13 d. 11 val. 32 min. pareiškėjas pateikė bankui lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo reikalavo gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas tuo pagrindu, kad šie mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu. Tą pačią dieną 11 val. 39 min. pareiškėjas per pokalbių programėlę pranešė bankui, kad buvo apgautas trečiųjų asmenų (ne Gavėjos), ir paprašė atšaukti Ginčijamus mokėjimus.

Bankui informavus pareiškėją, kad bankas negali atšaukti Ginčijamų mokėjimų, o lėšų gražinimas pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisykles (toliau – *MasterCard* taisyklės) pareiškėjo nurodytu pagrindu yra negalimas, pareiškėjas pareikalavo banko gražinti šių mokėjimų sumas banko lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas. Pareiškėjo teigimu, pareiškėjui pranešus apie sukčiavimo įvykį, bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad Ginčijami mokėjimai būtų atšaukti, todėl turi gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas banko lėšomis.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, neturėjęs teisės atšaukti šių mokėjimų ir (ar) jų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūras, todėl neturintis pareigos gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumų.

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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 1 100 EUR) pagrįstumo.

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.

Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybių, kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nekomentavo, tačiau iš bylos duomenų matyti, kad iki kreipimosi į Lietuvos banką pareiškėjas buvo ne kartą patvirtinęs bankui, kad Ginčijamus mokėjimus autorizavo pats¹. Bankas papildomai pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius kad, autorizuodamas Ginčijamus mokėjimus per savo įrenginyje įdiegtą mobiliąją programėlę „Revolut“, pareiškėjas matė, kam ir kokiomis sumomis jie atliekami. Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Vadovaujantis to paties straipsnio 2 dalimi, tuo atveju, kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją (pvz., kai mokėjimo operacija atliekama mokėjimo kortele), mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją.

Prašymą atšaukti Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas pateikė bankui praėjus 23 min. nuo pirmojo ir 18 min. nuo antrojo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į banką metu bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir realios galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymo, nes sprendimo teisę atšaukti šiuos mokėjimus ir galimybę tai padaryti tuo metu jau buvo įgijusi Gavėja.

Pareiškėjas nurodė, kad dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo buvo tiesiogiai susisiekęs su Gavėja ir pranešęs apie jo atžvilgiu atliktus sukčiavimo veiksmus. Remiantis banko pateiktais paaiškinimais, faktas, kad dėl Ginčijamų mokėjimų buvo gautas pranešimas apie galimą sukčiavimą, Gavėjai galėjo būti taip pat žinomas ir iš jai pasiekiamos *Mastercard* organizacijos duomenų bazės. Kaip matyti iš bylos duomenų, Gavėja, net ir galimai turėdama pirmiau nurodytą informaciją, Ginčijamų mokėjimų neatšaukė ir šių mokėjimų sumų negrąžino.

Pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu (sukčiavimas), nenustatyta. Svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūra, taigi, su jos taikymu susiję banko veiksmai yra reglamentuoti pačiose *MasterCard* taisyklėse², kuriose taip pat nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka. Įvertinus *MasterCard* taisyklių 87–111 puslapiuose nurodytas sąlygas, kurioms esant lėšų grąžinimo procedūra galima tuo pagrindu, kad mokėjimo operacija įvykdyta sukčiavimo būdu, ir byloje turimus Ginčijamų mokėjimų duomenis, matyti, kad Ginčijami mokėjimai neatitiko šių sąlygų, nes pareiškėjas dalyvavo inicijuojant Ginčijamus mokėjimus ir pats juos autorizavo, todėl teisinio pagrindo ginčyti šiuos mokėjimus kaip neautorizuotus nebuvo.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad galimu sukčiavimu pareiškėjas kaltino ne Gavėją, o trečiuosius asmenis. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Nigerijoje veikiančiam prekybininkui, o Gavėja buvo šio prekybininko finansų įstaiga. Prekybininko pareiškėjas konkrečiai neįvardijo ir jo ryšių su trečiaisiais asmenimis, kurie, kaip teigė pareiškėjas, jį apgavo, nenurodė. Remiantis ginčo byloje turimais paaiškinimais ir kitais duomenimis bei viešai prieinama informacija apie Gavėją, kuri taip pat yra mokėjimo paslaugų teikėja, darytina išvada, kad Gavėja, gavusi Ginčijamų mokėjimų sumas, jas vėliau pervedė pareiškėjo minėtam prekybininkui.

Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų³, kurioms esant mokėtojas turi teisę atgauti gavėjo ar per gavėją inicijuotos autorizuotos ir jau įvykdytos mokėjimo operacijos sumą, Ginčijami mokėjimai taip pat netenkino, todėl Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pareiškėjas tokios teisės neįgijo.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų

¹ Citatos iš byloje turimų banko ir pareiškėjo susirašinėjimo kopijų: „<...> I have approved access for 2 transactions but they are a scam. I want to cancel them. Both are 555 <...> I tried to sell a Product on Wallapop, and I got an email with a link apparently from Wallapop. They needed to verify my card and I got to debits of 555 which I accept. They said than in 3 seconds will be revert back. Then ask for a 3rd time and I refused <>“

² <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

³ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁴

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.