



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-11-08 Nr. 429-511  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2022 m. vasario 10 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. kovo 10–21 d. pareiškėja Kortele atliko kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – Gavėja arba *Binance* keitykla) devyniolika mokėjimų, kurių bendra suma 69 548 PLN (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2023 m. kovo 27 d. pareiškėja pranešė bankui, kad buvo apgauta platformos „apptailorspush.com“ (toliau – Platforma), o vėliau pateikė bankui lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus, kuriais reikalavo gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas.

Bankui informavus pareiškėją, kad Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimas pagal *Visa* organizacijos taisykles (toliau – *Visa* taisyklės) yra negalimas, pareiškėja vis tiek reikalavo banko gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bankas gražintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas tuo pagrindu, kad Platforma ją apgavo, nesuteikė sutartų paslaugų ir pareiškėjos prašymu negražino lėšų, kurias pareiškėja teigė pervedusi šiai Platformai.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjos autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, neturėjęs teisės šių mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal *Visa* taisykles procedūros, todėl neturintis pareigos gražinti pareiškėjai 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 pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 69 548 PLN) pagrįstumo.

Ginčo šalis siejo 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo<sup>1</sup>, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai: 1) atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal Visa taisykles procedūrą; 2) negražino pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumų.*

### 1. Dėl banko atsisakymo taikyti lėšų gražinimo pagal Visa taisykles procedūras pagrįstumo

Vertinant banko atsisakymo Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal Visa taisykles procedūrą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų gražinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūra, taigi, su jos taikymu susiję banko veiksmai ir (ar) sprendimai yra reglamentuoti pačiose Visa taisyklėse<sup>2</sup>, kuriose taip pat nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos teikti paaiškinimai apie jos santykius su Platforma ir Platformos veiksmus, kuriuos pareiškėja laikė sukčiavimu, yra nenuoseklūs ir priešaringi, t. y. pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė priėmusi Platformos darbo pasiūlymą už sutartą atlygį (900 kriptovaliutos „Tether“ per savaitę) vertinti ir (ar) testuoti įvairias programėles (aplikacijas), tačiau savo reikalavimą bankui gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas argumentavo tuo, kad negavo iš Platformos sutartų investavimo paslaugų, t. y. rėmėsi Visa taisyklėse įtvirtintu priežasties kodu 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. *Merchandise / Services Not Received*).

Pažymėtina, kad, remiantis Visa taisyklių 745–752 puslapių nuostatomis, lėšų gražinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos (gautos), yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos.

Įvertinus ginčo šalių pateiktą informaciją ir pirmiau nurodytas Visa taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu (negautos prekės ar paslaugos), nenustatyta.

Pirma, nurodytų Visa taisyklių nuostatų kontekste prekybininke laikytina *Binance* keitykla, nes Ginčijami mokėjimai buvo atlikti būtent jai.

Antra, pareiškėja nereiškė *Binance* keityklai pretenzijų dėl to, kad nebūtų gavusi iš šios keityklos sutartų paslaugų, t. y. pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai įvardijo, kad sutartų paslaugų negavo iš trečiojo asmens – Platformos.

Trečia, remiantis pareiškėjos paaiškinimais, darytina išvada, kad pareiškėja turėjo *Binance* keitykloje asmeninę piniginę (paskyrą) ir *Binance* keitykla, gavusi iš pareiškėjos Ginčijamų mokėjimų sumas, suteikė pareiškėjai savo paslaugas, nes kitaip pareiškėja nebūtų galėjusi, kaip pati teigė, perduoti Ginčijamų mokėjimų sumų (ar jų vertę atitinkančio kriptoturto) Platformai, kuri nebuvo tiesioginė Ginčijamų mokėjimų sumų gavėja.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, be kita ko, vertino ir tai, ar Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu būtų galimybė taikyti lėšų gražinimo procedūrą remiantis Visa taisyklių 685–710 puslapių nuostatomis, įtvirtinančiomis atvejus, kuomet mokėjimo kortele atliktas mokėjimas gali būti ginčijamas tuo pagrindu, kad jis atliktas sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), tačiau nustatė, kad šių mokėjimų atveju tokios galimybės nėra, nes pareiškėja pati dalyvavo inicijuojant Ginčijamus mokėjimus ir pati autorizavo šiuos mokėjimus, todėl teisinio pagrindo pagal Visa taisykles ginčyti šiuos mokėjimus kaip neautorizuotus nebuvo.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko atsisakymas Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal Visa taisykles procedūrą laikytinas teisėtu ir pagrįstu.

<sup>1</sup> Citatos iš byloje turimų pareiškėjo paaiškinimų: „<...> I would like to mention that I never claimed that I did not make these transactions <...> The basis for my complaint about the transaction is not that the transaction was unauthorized, but that the service provider (AppTailorsB) failed to provide the service it was supposed to provide; <...> I was persuaded to make all the transactions I made by a representative of AppTailorsB. At the same time, I state that each transaction completed by me was, as the representative declared, to bring profit <...> AppTailorsB did not provide me with the services to which it undertook in exchange for the funds transferred by me, through the disputed transfers <...>“

<sup>2</sup> <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

## 2. Dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas pagrįstumo

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą<sup>3</sup>.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga nagrinėjamu atveju gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ir (arba) įvykdė juos netinkamai.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Priešingai, byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Gavėjai (*Binance* keityklai), pareiškėja nebūtų galėjusi, kaip pati teigė, perduoti šių mokėjimų sumų (galimai jų vertę atitinkančio kriptoturto) Platformai, kuri nebuvo tiesioginė Ginčijamų mokėjimų sumų gavėja.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko atsisakymas gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas teisėtu ir pagrįstu.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra 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 pareiškėjos 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

<sup>3</sup> 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.