



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-12-13 Nr. 429-533
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. lapkričio 25 d. – 2022 m. gruodžio 23 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke, pasinaudodamas banko jam išduota mokėjimo kortele, pareiškėjas inicijavo 17 mokėjimo operacijų gavėjai UAB „Bifinity“ (toliau – lėšų gavėja), turėdamas tikslą platformoje *Binance* investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra mokėjimo kortele lėšų gavėjai inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 78 949 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Bankas pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė lėšų gavėjai.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad su juo telefonu susisiekę asmenys prisistatė įmonės *Grand Invest* atstovais ir pasiūlė jam investuoti bei gauti 10 proc. investicinę gražą, todėl pareiškėjas iš savo sąskaitos banke inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas lėšų gavėjai. Vis dėlto, negavęs jam žadėto pelno ir negalėdamas iš *Binance* platformoje savo vardu atidarytos sąskaitos susigrąžinti lėšų, pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas paaiškino, kad bendrovė *Grand Invest* jam nesuteikė žadėtų paslaugų, todėl bankas turėjo inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą vadovaudamasis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių vadove (angl. *MasterCard chargeback guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) nustatyta tvarka. Pareiškėjo teigimu, bankas nepagrįstai atsisakė kreiptis į organizaciją *MasterCard* ir ginčyti pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pareiškėjas prašė įpareigoti banką kreiptis į organizaciją *MasterCard*, kad būtų pradėta lėšų gražinimo procedūra ir ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos būtų sugražintos pareiškėjui.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sutartu būdu, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas.

Banko teigimu, pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, neatitinka sąlygų jas ginčyti vadovaujantis *MasterCard* taisyklių nustatyta tvarka. Atsižvelgdamas į faktines aplinkybes, bankas nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortele buvo sėkmingai įvykdytos ir lėšos pervestos į *Binance* sąskaitą. Tokiu atveju laikoma, kad paslauga, t. y. lėšų pervedimas, buvo sėkmingai suteikta, tad lėšų gražinimo procedūra negalima.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo kreiptis į organizaciją *MasterCard* ir inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

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 gavėjos sąskaitą. 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą MasterCard taisyklių pagrindu.

Pareiškėjas savo kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo teigė, kad bendrovė *Grand Invest* buvo fiktyvi ir jam nesuteikė žadėtų paslaugų, nes pareiškėjas negavo jam žadėtos investicinės gražos. Tai, kad pareiškėjas negavo paslaugos, už kurią sumokėjo mokėjimo kortele pervestas mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėjo nuomone, yra pagrindas mokėjimo operacijas ginčyti *MasterCard* taisyklių pagrindu ir sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir yra tinkamai autorizuotos, nustatytos *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 *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 taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą, t. y. *MasterCard* taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė šiam pagrindui suteiktas kodas 4855 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių *MasterCard* taisyklių 49–52 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas jos nepateikia arba nesuteikia mokėtojui per sutartą terminą, o jei terminas nesutartas – per 30 kalendorinių dienų nuo minėto atsiskaitymo atlikimo, nebent iš karto žinoma, kad, suėjus minėtam 30 kalendorių dienų terminui, prekę ar paslauga vis tiek nebus pristatyta arba suteikta (pvz., lėšų gavėjas yra nutraukęs savo veiklą).

Vertinant, ar ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, tenkino pirmiau minėtas *MasterCard* taisyklių sąlygas, svarbu įvertinti, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų pateikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėja, kuriai pareiškėjas atliko ginčijamas

mokėjimo operacijas, taip pat ar lėšų gavėja, gavusi iš pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų sumą, pateikė arba suteikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą.

Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėja ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo *Binance* sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją, o atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, siekė papildyti savo *Binance* sąskaitą, kad vėliau galėtų atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjo pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėja buvo įskaičiusi į pareiškėjo *Binance* sąskaitą mokėjimo operacijų sumą, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėja suteikė pareiškėjui sutartas paslaugas.

Lietuvos banko vertinimu, pirmiau minėta informacija leidžia daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, netenkina *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino organizacijos *MasterCard* nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš lėšų gavėjos sutartų paslaugų, buvo teisėtas ir pagrįstas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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 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.