



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-17 Nr. 429-11
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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:

Pareiškėjas nuo 2022 m. lapkričio 18 d. iki 2023 m. gegužės 4 d. inicijavo devynis ginčijamus mokėjimus kortelėmis, iš kurių keturios mokėjimo operacijos atliktos naudojantis *MasterCard* vienkartinėmis mokėjimo kortelėmis (angl. *virtual disposable card*), pervesta iš viso 16 000 Eur, o kiti penki ginčijami mokėjimai atlikti pareiškėjo *Visa* mokėjimo kortele, iš viso pervesta 9 950 Eur (toliau bendrai – ginčijami mokėjimai). Ginčijamais mokėjimais lėšos pervestos lėšų gavėjai *Binance* (toliau – lėšų gavėja).

2023 m. birželio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų metu lėšas pervedė į *IGI Markets* platformą. Pareiškėjas nurodė, kad naudodamasis savo mokėjimo kortelėmis per tarpininką *Binance* iš viso pervedė 26 000 Eur sumą, ir prašė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*) arba atlyginti visus jo patirtus nuostolius.

2023 m. birželio 12 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymus dėl ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo.

2023 m. birželio 13 d. bankas informavo pareiškėją, jog nustatė, kad nėra teisinio pagrindo gražinti jam lėšų nei pagal *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo¹ (toliau – *Visa* taisyklės), nei pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų gražinimo vadovo² (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisykles.

2023 m. birželio 21 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjo 2023 m. birželio 9 d. pateiktą kreipimąsi. Bankas pareiškėjui papildomai paaiškino, kodėl jo prašymai taikyti lėšų gražinimo procedūras buvo atmesti ir kodėl kreipimosi reikalavimai netenkintini.

2023 m. liepos 20 d., nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas pateikė jam pretenziją. 2023 m. rugpjūčio 13 d. pareiškėjas pateikė dar vieną pretenziją bankui, primindamas, kad jam nebuvo pateiktas atsakymas į jo pretenziją.

2023 m. rugpjūčio 14 d. bankas pakartotinai pateikė pareiškėjui jau siųstą 2023 m. birželio 21 d. atsakymą.

2023 m. rugsėjo 15 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo patirtus nuostolius arba įpareigoti taikyti lėšų gražinimo procedūras. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Bankas nurodė, kad ginčijamų mokėjimų atžvilgiu buvo suaktyvintas „3D Secure“ saugumo protokolas, naudojamas mokėjimo nurodymų autorizavimo tikslais bei skirtas apsaugoti mokėtojus nuo sukčiavimo dalyvaujant internetinėje prekyboje (angl. *e-commerce*). Pasak banko,

¹ <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

² <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

nagrinėjama atveju „3D Secure“ saugumo protokolas buvo pritaikytas visų ginčijamų mokėjimų atžvilgiu, todėl pareiškėjas privalėjo papildomai autorizuoti šiuos mokėjimus, kad jie būtų įvykdyti.

Be to, bankas nurodo, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Dėl netenkintų pareiškėjo prašymų taikyti lėšų gražinimo procedūras bankas paaiškino, kad neturi jokio teisinio pagrindo nei pagal *Visa*, nei pagal *MasterCard* taisykles tenkinti šių prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia, kad jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

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 pareiškėjui gražinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas ir taikyti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo.

Pareiškėjas tiek bankui, tiek ir Lietuvos bankui nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 26 000 Eur, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtent tokią sumą pinigų pervedė lėšų gavėjai. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjas lėšų gavėjai iš viso pervedė 25 950 Eur. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo patirtų nuostolių suma yra 25 950 Eur, todėl toliau sprendime bus vertinami būtent šie ginčijami mokėjimai ir pareiškėjo patirti nuostoliai.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos *IGI Markets* platformai, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojami būtent šie ginčijami mokėjimai.

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 tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų 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 ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

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 pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) pagrįstai Visa ir MasterCard taisyklių pagrindu netenkino pareiškėjo lėšų gražinimo prašymų.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pareiškėjui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal Visa ir MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad kreipėsi į banką, prašydamas taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo prašymų taikyti lėšų grąžinimo procedūras ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti tiek *Visa*, tiek ir *MasterCard* mokėjimo kortelėmis. Bankas teigia pagrįstai atsisakęs tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus, nes jie neatitiko tiek *Visa*, tiek ir *MasterCard* taisyklėse numatytų pagrindų, ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* ir *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių organizacijas *Visa* ir *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, vienas iš lėšų grąžinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Be to, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, nebūtų galima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (*angl. Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Šiuo nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas ir neneigia ginčijamų mokėjimų kortelėmis autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti prašymus dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo, nes ginčijami mokėjimai kortele buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Taip pat, Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos lėšų gavėjai (*Binance*), o pareiškėjas turėjo galimybę naudotis pervestomis lėšomis platformoje *IGI Markets* – investuoti savo pervestas lėšas. Taigi, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis tiek *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, tiek *MasterCard* taisyklėmis (49–56 psl.) dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (*angl. Goods or services not provided*), neturėjo pagrindo tenkinti lėšų grąžinimo prašymų dėl ginčijamų mokėjimų, todėl būtų turėjęs ir šiuo

pagrindu atmesti pareiškėjo prašymus.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* ir *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimti sprendimai *Visa* ir *MasterCard* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų grąžinimo procedūrų prašymų dėl ginčijamų mokėjimų yra pagrįsti ir teisėti.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, taip pat į tai, kad banko priimti sprendimai tiek *Visa* taisyklių, tiek *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįsti ir teisėti, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų 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 argumentą³.

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

³ 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.