



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-13 Nr. 429-100
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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 2023 m. gegužės 16 d. iki gegužės 31 d. atliko vieną 4 990 Eur mokėjimą *MasterCard* mokėjimo kortele lėšų gavėjai *Binance* (toliau – ginčijamas mokėjimas kortele) ir penkis kredito pervedimus, kurių bendra suma 19 865 Eur, lėšų gavėjoms *Paysafe Payment Solutions Ltd* ir *BN Payments* (toliau – ginčijami kredito pervedimai) (toliau visi kartu – ginčijami mokėjimai).

2023 m. gegužės 24 ir 30 d. lėšų gavėja *Paysafe Payment Solutions Ltd* gražino dviejų mokėjimų lėšas, kurių bendra suma 5 250 Eur, į pareiškėjo banko sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo prarastų lėšų dėl ginčijamų mokėjimų suma – 19 605 Eur.

2023 m. liepos 5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Jis pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų metu lėšas pervedė fiktyvią investavimo veiklą vykdančiai *Trade Union Trust*. Pareiškėjas teigė, kad vykdė *Trade Union Trust* darbuotojo nurodymus ir manė, jog investuoja savo lėšas. Vėliau, pareiškėjui siekiant pervesti į savo banko sąskaitą investuotas lėšas, jokie atsako iš tariamų investavimo konsultantų taip ir nesulaukė bei didžiosios dalies lėšų nebeatgavo. Pareiškėjas prašė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*) arba atlyginti visus jo patirtus nuostolius.

2023 m. liepos 6 d. banko darbuotojas susisieki su pareiškėju ir paprašė patikslinti informaciją dėl ginčijamų mokėjimų bei pateikti papildomus duomenis.

2023 m. liepos 18 d. bankas gavo pareiškėjo užpildytą lėšų gražinimo prašymą, kuris tą pačią dieną buvo banko įvertintas ir atmestas. Tą pačią dieną bankas informavo pareiškėją apie sprendimą netenkinti jo prašymo ir neatlyginti patirtų nuostolių.

2024 m. sausio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų jo patirtus nuostolius arba 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 gavėjams. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Dėl pareiškėjo prašymo taikyti lėšų gražinimo procedūras bankas paaiškino, kad neturi jokio teisinio pagrindo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų gražinimo vadovo¹ taisyklės (toliau – *MasterCard* taisyklės) tenkinti tokio prašymo, nes ginčijamas mokėjimas kortele buvo tinkamai autorizuotas paties pareiškėjo. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, 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:

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

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 44 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 Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 19 850 Eur, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtent tokią sumą pinigų pervedė lėšų gavėjams. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjas lėšų gavėjams iš viso pervedė 19 605 Eur. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai patvirtina, kad dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo galimai patirtų nuostolių suma yra 19 605 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, jog ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos *Trade Union Trust* platformai, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Binance, Paysafe Payment Solutions Ltd* ir *BN Payments* atsiskaitomąsias sąskaitas, 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 į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigė, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. 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) ar vadovaudamasis MasterCard taisyklių nuostatomis turėtų tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti 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 bankui keliamas pareiškėjo reikalavimas yra sugražinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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 autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjoms. 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.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, jog pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino lėšų gavėjus. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad atliekant 2023 m. gegužės 16 d. ginčijamą kredito pervedimą lėšų gavėjai *BN Payments* suveikė APP saugumo, t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*), sistemos ir ginčijamas kredito pervedimas nustatytas kaip rizikingas, todėl buvo sustabdytas, o pareiškėjas prieš įvykdant šį mokėjimą turėjo peržiūrėti informacinius pranešimus apie investicinio sukčiavimo atvejus. Peržiūrėjęs šiuos pranešimus, pareiškėjas galėjo arba atšaukti mokėjimą, arba sutikti su pateikta informacija ir ginčijamą kredito pervedimą autorizuoti. Pareiškėjas nepaisė šių įspėjimų ir nusprendė patvirtinti ginčijamą kredito pervedimą.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, jog pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytus ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu jo prarastų lėšų.

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

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal *MasterCard* taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigia, 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 jo prašymo taikyti lėšų grąžinimo procedūras ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodo, kad ginčijamas mokėjimas kortele buvo atliktas *MasterCard* mokėjimo kortele. Bankas teigia, kad atsakyme pareiškėjui buvo nurodyta, kodėl jis negalėjo tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo. Bankas pažymėjo, kad ginčijamas mokėjimas kortele buvo tinkamai autorizuotas paties pareiškėjo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu paaiškinti, kad papildomos galimybės būtų tik kortelės turėtoju susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo 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 grąžinimo procedūrų taikymo.

Visų pirma, svarbu pažymėti, kad ginčijamiems kredito pervedimams *MasterCard* taisyklės ir jose nustatytos lėšų grąžinimo procedūros negali būti taikomos, nes šie ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti mokėjimo kortele, todėl bankas pagrįstai ginčijamiems kredito pervedimams netaikė lėšų grąžinimo procedūrų.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 p.), mokėjimo operacijų, kurios 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.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijamas

mokėjimas kortele buvo sėkmingai atliktas ir autorizuotas paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamo mokėjimo kortele autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokį prašymą, nes ginčijamas mokėjimas kortele buvo tinkamai autorizuotas paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netaikyti *MasterCard* taisyklėse nustatytų lėšų grąžinimo procedūrų yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurie rodytų, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, 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 argumentą².

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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

² 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.