



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-05-21 Nr. 429-109  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:**

Laikotarpiu nuo 2023 m. gruodžio 22 d. iki 2024 m. sausio 26 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjai *Acy Securities Pty Ltd* buvo atliktos trys mokėjimo operacijos, kurių vertė – 8427 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2024 m. vasario 5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė lėšų gražinimo (*angl. chargeback*) prašymą dėl ginčijamų mokėjimo operacijų. Pareiškėjas lėšų gražinimo prašyme nurodė, kad jis siekė investuoti lėšas, tačiau vėliau nebegalėjo atsiimti pervestų lėšų, todėl mano, kad tapo sukčių auka.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją, bankas tą pačią dieną priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo pateiktą lėšų gražinimo prašymą, nes nustatė, kad pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje nebuvo nustatyta sukčiavimo požymių, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjo.

2024 m. vasario 20 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, tačiau bankas, įvertinęs pareiškėjo pakartotinį kreipimąsi, pareiškėjui nurodė, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas jau buvo pateikęs lėšų gražinimo prašymus ir jie buvo atmesti.

2024 m. balandžio 19 d. pareiškėjas bankui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad bankas turi inicijuoti lėšų gražinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo atliktos *Acy Securities Pty Ltd* platformai. Pareiškėjo teigimu, jis buvo apgautas sukčių, todėl bankas turi gražinti jo prarastas lėšas.

Susipažinęs su visa pareiškėjo pateikta informacija, bankas 2024 m. balandžio 22 d. pareiškėjui pateikė oficialų atsakymą į jo pretenziją: informavo, kad lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti pagrįstai, nes, pagal pareiškėjo nurodytas faktines aplinkybes, ginčijamų mokėjimo operacijų specifiką ir mokėjimo kortelių leidėjų taisykles, bankas neturi galimybės pradėti lėšų gražinimo procedūras arba savo iniciatyva gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms.

Bankas teigia pagrįstai atmetęs lėšų gražinimo prašymus, nes nustatė, kad paslaugos pareiškėjai buvo tinkamai suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos ir jos buvo investuotos, o ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pačio pareiškėjo, todėl bankui negali kilti pareiga gražinti vykdant tinkamai autorizuotas mokėjimo operacijas pervestų lėšų.

Apibendrinamas bankas nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjo reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

### 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 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir pareiškėjui gražinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 jis siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad jis davė 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 ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

*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 ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 2) vadovaudamasis MasterCard lėšų gražinimo vadovo (angl. MasterCard Chargeback Guide) (toliau – MasterCard taisyklės) nuostatomis, pagrįstai atsisakė taikyti lėšų gražinimo procedūras.*

#### *1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad bankas turėjo jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtinto davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje vienas iš esminių pareiškėjo reikalavimų bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas 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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė

pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl banko priimto sprendimo netaikyti lėšų gražinimo procedūrų pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentuoja, kad bankas nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūras taip užkirto kelią pareiškėjui susigražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, kada bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis<sup>1</sup> (33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bankas pažymi, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos ir patvirtintos „3D Secure“ metodu, o paslaugos pareiškėjui buvo tinkamai suteiktos, todėl, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų neturi galimybės.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Kadangi tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjo prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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. reikalavimus.

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>1</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.