



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-07-09 Nr. 429-149
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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, pasinaudodamas jam banko išduota mokėjimo kortele „MasterCard“, 2023 m. spalio 10 d. inicijavo 3 991,70 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai „Evp*skroutz“ (toliau – gavėja), ketindamas įsigyti prekę – du vienetus „Apple iPhone“. Bankas pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervedė gavėjai.

2023 m. lapkričio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką prašydamas taikyti lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*), teigdamas, kad prekybininkas jam atsiuntė ne jo užsakytas, o kitas prekes.

Bankas, gavęs pareiškėjo prašymą, kreipėsi į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „MasterCard“ (toliau – „MasterCard“) dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo tuo pagrindu, kad buvo suteikta prekė ne pagal aprašymą, tačiau gavėja atsisakė grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, motyvuodama tuo, kad atlikusi tyrimą nustatė, jog pareiškėjui prekes išsiuntė pagal jų aprašymą, o pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad jis gavo neva ne tas prekes, yra klaidingos. Bankas pareiškėją informavo apie „MasterCard“ sprendimą negrąžinti jam mokėjimo operacijos lėšų.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą, peržiūrėti, ar bankas tinkamai atliko visus veiksmus „MasterCard“ ir grąžinti mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui pakartojo kreipimesi į banką išdėstytais ginčo aplinkybėmis ir teigė, kad, jo nuomone, bankas jam tinkamai neatstovavo „MasterCard“, dėl to mokėjimo operacijos lėšos jam nebuvo sugrąžintos. Pareiškėjo nuomone, bankas jam detaliam nepaiškino viso proceso ir nepateikė visų „MasterCard“ surinktų įrodymų, kurių pagrindu „MasterCard“ priėmė sprendimą negrąžinti mokėjimo operacijos lėšų.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad jis tinkamai įvykdė visas savo pareigas ir kreipėsi į „MasterCard“ dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, tačiau iš „MasterCard“ gavo atsakymą, kad mokėjimo operacijos lėšos nebus sugrąžintos.

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 inicijuotos „MasterCard“ lėšų gražinimo procedūros ir pareiškėjui negrąžintos mokėjimo operacijos sumos – 3 991,70 Eur.

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) atlikti tokią mokėjimo operaciją nedavė sutikimo.

Tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta, kad mokėjimo operacija buvo autorizuota. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

Be to, pareiškėjas nekelia ir klausimo, ar bankas pagrįstai įvykdė autorizuotą mokėjimo operaciją, tik prašo peržiūrėti, ar bankas tinkamai jam atstovavo „MasterCard“ ir ar pagrįstai šiuo pagrindu nesugrąžina mokėjimo operacijos lėšų.

Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bankas tinkamai atstovavo pareiškėjui „MasterCard“ lėšų grąžinimo procese ir ar pagrįstai šiuo pagrindu atsisakė jam sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigrąžinti „MasterCard“ mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato „MasterCard“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „MasterCard“ nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „MasterCard“ taisyklės¹, kurios nustato atvejus ir tvarką, pagal kurią bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „MasterCard“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

„MasterCard“ taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais gavimo atveju inicijuoti „MasterCard“ lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. „MasterCard“ taisyklėse įtvirtinto mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašo 13.3 papunktyje numatytu pagrindu „Prekės paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“, o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 88 ir 89 puslapiuose. Banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad bankas 2023 m. lapkričio 5 d. kreipėsi į „MasterCard“ ir pradėjo lėšų grąžinimo procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu – „Prekės paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“, tačiau „MasterCard“ atsisakė grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, nenustačius, kad pareiškėjo prašymas tenkina „MasterCard“ taisyklių sąlygas.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad bankas suteikė galimybę pareiškėjui ginčyti mokėjimo operaciją „MasterCard“ taisyklėse nustatyta tvarka, tačiau pati „MasterCard“ atlikusi tyrimą atmetė pareiškėjo prašymą sugrąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijos lėšas, nenustačiusi, jog pareiškėjo prašymas tenkina „MasterCard“ taisyklių sąlygas, kuriomis grąžinamos lėšos tuo pagrindu, kad prekė neatitiko jos aprašymo arba buvo su trūkumais, kadangi atlikto tyrimo metu buvo nustatyta, kad prekybininkas pareiškėjui pateikė prekę, atitinkančią jos aprašymą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, jog bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino „MasterCard“ nustatytas taisykles, todėl daro išvadą, kad bankas pagrįstai pareiškėjui negrąžino mokėjimo operacijos lėšų, o pareiškėjo 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 pareiškėjo X.X. reikalavimą.

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

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. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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