



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-10 Nr. 429-242
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:

2024 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* buvo atliktas 109,15 USD mokėjimas (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai „Domestika Inc“ (toliau – lėšų gavėja).

2024 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir teigė, kad ginčijamas mokėjimas neturėjo būti įvykdytas, nes 2024 m. liepos 11 d., registruodamasis lėšų gavėjos puslapyje, pareiškėjas atliko tik vienkartinį 0,99 EUR mokėjimą už nuotolinius mokymus. Pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo pervesti lėšas už prenumeratas arba atlikti kitus mokėjimus lėšų gavėjai.

Įvertinęs tiek šiuos, tiek vėliau pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas paaiškino pareiškėjui, kad ginčijamą mokėjimą lėšų gavėja inicijavo kaip prenumeratos, kurią pareiškėjas užsisakė, mokėstį. Bankas pareiškėjo prašymu inicijavo lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir jos metu nustatė, kad pareiškėjas iki ginčijamo mokėjimo įvykdymo nebuvo atšaukęs mokymo paslaugų prenumeratos.

Bankas nurodė, kad lėšų gražinimo procedūros metu lėšų gavėja pateikė objektyvius duomenis, patvirtinančius, kas pareiškėjas 2024 m. liepos 11 d. pasinaudojo lėšų gavėjos pasiūlymu ir už 0,99 EUR įsigijo nemokamą prenumeratos versiją (angl. *Free-Trial*), truksiančią 30 kalendorinių dienų, tačiau jos neatšaukė, todėl automatiškai tapo metinės prenumeratos nariu. Apie tokias sąlygas pareiškėjas buvo tinkamai informuotas. Atsižvelgdamas į tai, bankas nurodė, jog lėšų gražinimo procedūra pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų gražinimo vadovo (toliau – *MasterCard taisyklės*) taisyklių neautorizuoto mokėjimo kategoriją nebuvo galima.

Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, nurodytas kreipimesi į banką. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką gražinti jam 109,15 USD.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir atliktas pagal pareiškėjo lėšų gavėjai pateiktus mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos pareiškėjas pateikė registruodamasis į lėšų gavėjos rengiamus mokymus ir patvirtindamas sutinkantis, kad mokymų (prenumeratos) mokėstis būtų nuskaitytas iš jo nurodytos mokėjimo kortelės sąskaitos. Pateikdamas lėšų gavėjai mokėjimo kortelės duomenis pareiškėjas davė sutikimą inicijuoti ginčijamą mokėjimą. Banko teigimu, *MasterCard* lėšų gražinimo procedūra nėra galima, nes pareiškėjas iki mokėjimo operacijos inicijavimo nebuvo atšaukęs prenumeratos, todėl lėšų gavėja pagrįstai inicijavo lėšų nurašymą iš pareiškėjo sąskaitos. Tenkinti pareiškėjo prašymo gražinti jam ginčijamo mokėjimo lėšas bankas neturi pagrindo, nes ginčijamą mokėjimą bankas įvykdė pagrįstai.

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 tenkinti lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo, inicijuoto per lėšų gavėją, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu ir ar bankas privalo grąžinti pervestas lėšas; 2) bankas, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą.*

1. Dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo ir lėšų grąžinimo

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.

Ginčo byloje turimais duomenimis, ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per lėšų gavėją, pareiškėjui su lėšų gavėja sudarius sutartį dėl mokymo paslaugų prenumeratos ir lėšų gavėjai pateikus savo mokėjimo kortelės duomenis bei davus sutikimą periodiškai nurašyti sutartą lėšų sumą.

Banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos), su kuriomis pareiškėjas sutiko sudarymas sutartį su banku, 14 punkte nurodyta, kad „<...> mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. <...> Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: <...> pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją ir sutikdami inicijuoti mokėjimo nurodymus dėl jūsų sąskaitos nurašymo sudarant sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju; arba pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą. Tai yra žingsnis, kurį turėsite atlikti atsiskaitydami internetu naudojant „Revolut“ kortelę, jei prekybininkas ar paslaugų teikėjas įdiegė šį metodą.“

Lėšų gavėja, bankui inicijavus lėšų grąžinimo procedūrą, pateikė jos ir pareiškėjo sudarytos sutarties nuostatas – pasiūlymą, kurį pareiškėjas priėmė, atlikdamas 2024 m. liepos 11 d. mokėjimo operaciją ir patvirtindamas, jog sutinka su pasiūlymu. Pasiūlyme yra numatyta, kad asmuo už 0,99 EUR gali įsigyti nemokamą prenumeratos versiją (angl. *Free-Trial*), truksiančią 30 kalendorinių dienų, tačiau, praėjus šiam laikotarpiui ir neatšaukus prenumeratos, asmuo automatiškai tampa metinės prenumeratos nariu, o lėšų gavėja turi teisę iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašyti lėšas už metinę prenumeratą. Pasiūlyme taip pat numatyta, jog asmuo gali bet kada atsisakyti šio pasiūlymo.

Iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas neneigia, jog 2024 m. liepos 11 d. mokėjimo operaciją, kuria buvo sumokėta už užsakomą prenumeratą, jis tinkamai patvirtino, t. y. atliko visus sutartyje nustatytus veiksmus. Vis dėlto pareiškėjas teigia atlikęs tik vienkartinį mokėjimą, tačiau nedavęs sutikimo atlikti periodinius mokėjimus. Pabrėžtina, kad pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, kad per 30 kalendorinių dienų nuo mokėjimo operacijos atlikimo ar iki ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke susisiekė su lėšų gavėja ir pagal tarp lėšų gavėjos ir pareiškėjo sudarytos sutarties sąlygas atsisakė prenumeratos. Taigi, įvertinus banko pateiktus duomenis ir lėšų gavėjos pateiktus įrodymus, matyti, kad, atlikdamas 2024 m. liepos 11 d. mokėjimą ir pateikdamas savo kortelės duomenis, pareiškėjas kartu sutiko su lėšų gavėjos pasiūlytomis mokėjimo už jam teikiamas paslaugas sąlygomis, todėl, nepranešęs lėšų gavėjai apie paslaugų atsisakymą per 30 d., pareiškėjas neatsisakė jam teikiamos prenumeratos, o lėšų gavėja turėjo pagrįstą pagrindą inicijuoti ginčijamą mokėjimą, kurį bankas, vadovaudamasis šalių pasirašytos sutarties nuostatomis, tinkamai įvykdė. Atsižvelgiant į tai, ginčijamas mokėjimas yra laikomas autorizuotu.

Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyta, kad mokėtojas iš savo mokėjimo paslaugų teikėjo turi teisę atgauti visą gavėjo ar per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir jau įvykdytos mokėjimo operacijos sumą, jeigu tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas, atsižvelgdamas į savo ankstesnes išlaidas, bendrosios sutarties sąlygas ir kitas aplinkybes, išskyrus aplinkybes, susijusias su valiutos keitimu, kai vykdant mokėjimo operaciją buvo taikomas valiutos keitimo kursas, dėl kurio mokėtojas susitarė su savo mokėjimo paslaugų teikėju. Mokėjimų įstatymo nustatyta tvarka.

Nagrinėjamu atveju nėra duomenų, kad būtų buvę tenkinamos minėtos Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodytos per lėšų gavėją inicijuoto ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo sąlygos.

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti ginčijamą mokėjimą neautorizuotu nėra, todėl bankas pagrįstai laikė, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamą mokėjimą ir lėšas pervedė lėšų gavėjai.

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

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą dėl ginčijamo mokėjimo, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamo mokėjimo lėšų.

Bankas prašė netenkinti šio reikalavimo, nes *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūra nėra galima, kadangi pareiškėjas iki mokėjimo operacijos inicijavimo nebuvo atšaukęs prenumeratos, todėl lėšų gavėja pagrįstai inicijavo lėšų nurašymą iš pareiškėjo sąskaitos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigrąžinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato *MasterCard*. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kaip turi būti vykdomos *MasterCard* nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, bendrovės veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja *MasterCard* taisyklės, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bendrovė, gavusi mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklių 76 puslapyje nustatyta, kad periodinių mokėjimų atveju yra leidžiama nurašyti lėšas iš sąskaitos be nurodytos pabaigos datos, o mokėjimo kortelės savininko ginčas dėl pasikartojančios (periodinės) mokėjimo operacijos yra galimas tada, kai kortelės savininkas pranešė prekybininkui, kad šis atšauktų periodinį mokėjimą, tačiau mokėjimas po pranešimo apie atšaukimą vis tiek buvo nurašytas.

Kaip minėta pirmiau, nors pareiškėjas kategoriškai neigė atlikęs bet kokius veiksmus, galėjusius lemti ginčijamo mokėjimo atlikimą, tačiau byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir banko pateikti objektyvūs įrodymai liudija, kad pareiškėjas ir lėšų gavėja buvo susitarę, kad, jeigu pareiškėjas nepageidauja tęsti mokymų, jis turi atšaukti periodinę prenumeratą. Tačiau, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas prenumeratos iki ginčijamo mokėjimo per lėšų gavėją inicijavimo nebuvo atšaukęs. Taigi, lėšų grąžinimo procedūra pagal *MasterCard* taisykles nėra galima, nes pareiškėjas iki ginčijamo mokėjimo inicijavimo lėšų gavėjai nepateikė prašymo atšaukti prenumeratą.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *MasterCard* taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *MasterCard* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu tenkinti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* organizacijos taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

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