



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-01-21 Nr. 429-10
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 2024 m. birželio 16 d. – rugpjūčio 26 d. savo *Visa* mokėjimo kortele skirtingiems¹ lėšų gavėjams atliko aštuoniolika ginčijamų mokėjimų, kurių bendra suma 9 290,94 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Pareiškėjo teigimu, visų ginčijamų mokėjimų naudos gavėjas buvo lošimų platforma *Sultanbet*.

2024 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir informavo, kad galimai tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjas nurodė, kad pervedė savo lėšas į *Sultanbet* žaidimų platformą, kurioje, žaidžiant įvairius azartinius žaidimus, laimėjimų atveju žaidėjui pervedamos lėšos į jo turimą sąskaitą platformoje. Pareiškėjas nurodė, kad jam nepavyko atgauti savo laimėjimų. Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad tik po to, kai lėšas pervedė į azartinių žaidimų platformą, sužinojo, jog minėta platforma neturi teisės teikti azartinių žaidimų paslaugų, todėl yra nutraukiamas jų teikimas Vokietijoje.

Kalbėdamiesi su pareiškėju banko darbuotojai paaiškino, kokia lėšų gražinimo procedūra. Atsižvelgdamas į pateiktus paaiškinimus, 2024 m. rugsėjo 11–16 d. pareiškėjas pateikė lėšų gražinimo prašymus dėl įvairių mokėjimo operacijų. Dalis šių pareiškėjo prašymų buvo tenkinti ir lėšos gražintos, tačiau nebuvo tenkinamas² nė vienas ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymas dėl informacijos trūkumo arba jos prieštaravimo.

2024 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu persvarstyti banko sprendimą ir tenkinti ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus. 2024 m. rugsėjo 18 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymus ir paaiškino savo argumentus dėl negražintų lėšų.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius, taikant lėšų gražinimo procedūrą dėl negautų paslaugų. Pareiškėjo teigimu, bankas taikė ne tą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – *Visa* taisyklės)³ punktą, todėl nepagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo pateiktus prašymus. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos 2024 m. rugsėjo 11 d. kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Bankas nurodė,

¹ Lėšų gavėjui *Cp Wallet* buvo atlikti du ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 400,00 Eur, lėšų gavėjui *Wintermdse* atliktas vienas 500,00 Eur ginčijamas mokėjimas, lėšų gavėjui *Steam Sync Tech* atliktas vienas 502,04 Eur ginčijamas mokėjimas, lėšų gavėjui *Bazecity Media Limited* atliktas vienas 401,46 Eur ginčijamas mokėjimas, lėšų gavėjui *Strongbox Tech* atliktas vienas 901,88 Eur ginčijamas mokėjimas, lėšų gavėjui *Stacs Ltd* atliktas vienas 521,56 Eur ginčijamas mokėjimas, lėšų gavėjui *Canapay* atliktas vienas 300,00 Eur ginčijamas mokėjimas, lėšų gavėjui *Zpdg* atlikti keturi ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 2 163,00 Eur, lėšų gavėjui *Dsservltd* atlikti šeši ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 3 601,00 Eur.

² Prašymai buvo atmesti (angl. *rejected*) arba atšaukti (angl. *cancelled*).

³ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

jog pareiškėjas neginčia fakto, kad pats inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Papildomai bankas nurodė, kad negali tenkinti pareiškėjo prašymų taikyti lėšų gražinimo procedūras, nes pateikti lėšų gražinimo prašymai neatitiko šios procedūros inicijavimo *Visa* taisyklėse nustatytų ginčytinų mokėjimo operacijų reikalavimų ir bankas negali ginčyti lošimų ir (arba) žaidimų platformose laimėtų sumų. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl 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 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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 pareiškėjo pateiktus ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus pagal *Visa* taisykles.

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. Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo, t. y. abi šalys pripažįsta mokėjimus buvus autorizuotais. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės detaliau nenagrinėtinos.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar pagal Visa taisykles pareiškėjas turėjo teisę atgauti ginčijamų mokėjimų sumą.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turėjo tenkinti jo lėšų gražinimo prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimų, vadovaudamasis *Visa* taisyklių nuostatomis dėl negautų paslaugų. Pareiškėjas taip pat kėlė klausimą, kodėl bankas dalį jo lėšų gražinimo prašymų tenkino, tačiau atmetė visus ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus. Taigi, pareiškėjas kėlė klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad 2024 m. rugsėjo 11–16 d. pareiškėjas pateikė ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus, jie buvo atmesti, taip pat kitų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus, šie vėliau buvo tenkinti. Prašymų formose pareiškėjas ne visur pateikė pakankamai duomenų apie aplinkybes, todėl kai kuriuose prašymuose pateiktos informacijos nepakako, kad būtų galima tinkamai įvertinti šiuos prašymus⁴. Bankas teigė, kad negali tenkinti dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo pateiktų lėšų gražinimo prašymų, nes jie neatitiko šios procedūros inicijavimo *Visa* taisyklėse nustatytų reikalavimų ir bankas negali ginčyti lošimų ir (arba) žaidimų platformose laimėtų sumų. Bankas taip pat paaiškino, kad buvo tenkinti tie pareiškėjo pateikti kitų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo prašymai, kurių neginčijo pardavėjas ir atitinkamai lėšos pareiškėjui buvo gražintos į jo sąskaitą.

Vertinant pareiškėjo lėšų gražinimo prašymų netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtojui susigražinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar

⁴ Atitinkamai tokie prašymai buvo netenkinti (atšaukti (angl. *Canceled*)).

paslaugos, nustatyta *Visa* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų gražinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė *Visa* taisyklių 13.1 papunkčiu „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received*“). Remiantis šiomis *Visa* taisyklių nuostatomis, lėšų gražinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos. *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriuje taip pat nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas, šiuo atveju pareiškėjas, negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Pažymėtina, kad šiame skyriuje nurodyti ir konkretūs reikalavimai lėšų gražinimo prašymams, kokią informaciją turi pateikti asmuo, norėdamas inicijuoti ginčą pagal šią kategoriją, bei kaip tai turi pagrįsti. Pastebėtina, kad vienas iš numatytų reikalavimų išsamių paaiškinimų pateikimas – „Išsamus įsigytų prekių ar paslaugų aprašymas. Šiame aprašyme turi būti pateikiama išsamesnė informacija, nei nurodyta kliringo įrašė (pavyzdžiui: jei prekybininko kodas yra 5651 – Šeimos drabužių parduotuvė ir aprašyme nurodyta mėlynų džinsų pora)⁵. Taip pat šiame *Visa* taisyklių skyriuje yra numatytos aplinkybės, kai prekės ir paslaugos negautos, tačiau ginčai yra negalimi, t. y. „Prekės / paslaugos negautos – negaliojantys ginčai“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received – Invalid disputes*“)⁶.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas kreipimesi į banką nurodė, kad *Sultanbet* lošimų platformos paslaugomis galėjo naudotis, kol pabandė nesėkmingai atsiimti lošimų laimėjimus, t. y. platformoje galėjo naudotis paslaugomis – žaisti azartinius žaidimus, tačiau negalėjo atsiimti laimėjimų. Būtent dėl šios priežasties pareiškėjas pasidomėjo platformos veikimu ir tuomet sužinojo, kad platforma neturi lošimams reikalingos licencijos. Pastebėtina, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti skirtingiems lėšų gavėjams, kurių nė vienas nėra pareiškėjo nurodoma *Sultanbet* platforma. Taigi, pirmiau nurodytų *Visa* taisyklių kontekste prekybininkais laikytini būtent lėšų gavėjai, nes ginčijami mokėjimai buvo atlikti būtent jiems, o ne platformai *Sultanbet*.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad pareiškėjo ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjų kaip pardavėjų šiuose ginčiuose kodai buvo skirtingi (pavyzdžiui, 6012 – paslaugos, 5815, 5818 – skaitmeninės prekės, 7311 – reklamos paslaugos, 4814 – telekomunikacinės paslaugos ir kita), o pareiškėjo pateikti paaiškinimai siejami ne su konkrečiu lėšų gavėju ir jo suteiktomis paslaugomis ar prekėmis, tačiau su *Sultanbet* platforma ir jos paslaugomis. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo lėšų gražinimo prašymuose pateikiama informacija neatitiko nei realių ginčijamų mokėjimų duomenų, t. y. jie buvo pateikti dėl nesuteiktų azartinių lošimų paslaugų, nors iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti už kitas paslaugas, neatitiko pareiškėjo nurodomi subjektai, kuriems buvo atliekami ginčijami mokėjimai, nei visų nurodytų reikalavimų tokiems prašymams *Visa* taisyklėse, todėl ginčijami mokėjimai bei jų lėšų gražinimo prašymai buvo banko pagrįstai netenkinti⁷ iš esmės dėl informacijos trūkumo ir (arba) pateiktos prieštaraujančios informacijos.

Pastebėtina ir tai, kad nors pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodo, kad prašo taikyti lėšų gražinimo procedūras, nes negavo paslaugų, tačiau kreipdamasis į banką bei siekdamas išsiaiškinti, kaip atgauti savo laimėjimus, nurodė būtent tai, kad galėjo naudotis *Sultanbet* platformos paslaugomis, t. y. lošti azartinius žaidimus, tačiau problemos kilo būtent dėl išloštų sumų atsiėmimo. Bankas, vertindamas ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus, vis dėlto nustatė, kad paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos pagal pateiktus duomenis, ir todėl atmetė dalį šių prašymų.

Remdamasis ginčo šalių pateikta informacija ir pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklėmis, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko

⁵ angl. *A detailed description of the merchandise or services purchased. This description must contain additional information beyond the data required in the Clearing Record (for example: the MCC of the Merchant is 5651 – Family Clothing Stores and the description states a pair of blue jeans).*

⁶ „*Visa*“ taisyklių p. 754.

⁷ Atmesti (ang. *Rejected*) arba atšaukti (ang. *Canceled*).

priimtas sprendimas netenkinti lėšų gražinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁸.

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

⁸ 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.