



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-01-23 Nr. 429-13
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. liepos 26 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. rugpjūčio 28 d. 15 val. 56 min. – 17 val. 7 min.¹ Kortele finansų įstaigai *Remitly Europe Limited* (toliau – Gavėja) buvo atlikti keturi mokėjimai, kurių bendra suma 3 637,61 GBP² (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. rugpjūčio 28 d., praėjus keletui valandų nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, pareiškėja pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus ir juose nurodė, kad nukentėjo nuo sukčių, tačiau tą pačią dieną buvo informuota, kad Ginčijamų mokėjimų atveju lėšų grąžinimo pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles³ (toliau – *Visa* taisyklės) yra negalima.

Pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo. Pareiškėja teigė nukentėjusi nuo telefoninių sukčių, kurie apsimetė Jungtinės Karalystės Apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus (angl. *Court of Appeal Civil Division*) atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti Ginčijamus mokėjimus⁴.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir dėl to pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų bankas neturi. Paaškindamas, kodėl Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjos nurodytu pagrindu.

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.

¹ Sprendime ginčui nagrinėti aktualių aplinkybių laikas nurodytas Lietuvos Respublikos laiku.

² Didžiosios Britanijos svarai.

³ Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

⁴ Pareiškėja paaškinda, kad tuo metu, kai su ja susisiektų sukčiai, ji buvo oro uoste ir laukė skrydžio į Londoną (Jungtinė Karalystė). Sukčiai pareiškėjai nurodė, kad jos atžvilgiu yra neva pradėtos teisinės procedūros dėl nesumokėtų mokesčių ir (arba) kitų rinkliavų ir tam, kad pareiškėja būtų įleista į Jungtinę Karalystę ir jos įsiskolinimai, dėl kurių pradėtos teisinės procedūros, nebedidėtų, būtina kuo skubiau padengti šiuos įsiskolinimus.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (3 637,61 GBP) negrąžinimo pareiškėjai pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo⁵, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūrą; 2) turi pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant Visa organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Visa taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, Visa taisyklėse⁶ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, Visa organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka Visa taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas pareiškėja argumentavo tuo, kad šie mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis Visa taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*)⁷, matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme. Kaip nurodyta pirmiau, pareiškėja neneigė pati davusi sutikimą atlikti Ginčijamus mokėjimus ir pati autorizavusi šiuos mokėjimus.

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėja nuosekliai, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina Jungtinės Karalystės Apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus atstovais apsimečiusius trečiuosius asmenis, tačiau Ginčijami mokėjimai, remiantis bylos duomenimis, buvo atlikti ne tiesiogiai šioms asmenims, o Gavėjai (finansų įstaigai). Duomenų, kurie leistų teigti, kad Gavėja pareiškėjos atžvilgiu atliko neteisėtus veiksmus, pareiškėja nepateikė, nors būtent Gavėja Visa taisyklių kontekste laikytina ta prekybininke, kuriai šiose taisyklėse nustatytais atvejais, pagrindais ir tvarka pareiškėja ir atitinkamai bankas, kaip Kortelės leidėjas, galėtų pareiškėjos vardu reikšti kokias nors pretenzijas dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo pagal Visa taisykles.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Visa taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Visa taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Visa taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas

⁵ Pareiškėja neneigė pati atlikusi Ginčijamus mokėjimus. Aplinkybė, kad pareiškėja, pasikliaudama trečiųjų asmenų jai pateikta informacija, manė, jog Ginčijamus mokėjimus atlieka kitais tikslais, nekeičia to fakto, kad pareiškėja aktyviais veiksmais išreiškė savo valią ir sutikimą atlikti tokius mokėjimus, t. y. juos autorizavo.

⁶ Pvz., Visa taisyklių 683 psl., kuriame nustatyta, kad: „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules“, 684–685 psl., kuriuose nustatyta, kad: „After receiving a Presentment, an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met“, ir kt.

⁷ Visa taisyklių 699–720 psl.

Vien aplinkybė, kad pareiškėja dėl nuo jos pačios priklausiusių aplinkybių pasikloviė trečiųjų asmenų jai pateikta informacija ir, atlikusi Ginčijamus mokėjimus Gavėjai, suprato ir (arba) sužinojo tapusi sukčiavimo auka, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁸, kurioms esant pareiškėja, kaip mokėtoja, igytų teisę susigrąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai autorizuotų Ginčijamų mokėjimo sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas neįvykdė šių mokėjimų ir (arba) įvykdė juos netinkamai.

Pretenzijų dėl to, kad Ginčijami mokėjimai nebuvo įvykdyti ir (arba) buvo įvykdyti netinkamai, pareiškėja bankui nereiškė. Remiantis bylos duomenimis, bankas, kaip mokėtojo, t. y. pareiškėjos, mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdė Ginčijamus mokėjimus, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Pareiškėjos teikti paaiškinimai taip pat leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip šių mokėjimų sumos nebūtų pasiekusios pareiškėjos nurodytų trečiųjų asmenų, kurie nebuvo tiesioginiai Ginčijamų mokėjimų sumų gavėjai.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) įvykdė juos netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁹.

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 pareiškėjos 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

⁸ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad autorizuodama Ginčijamus mokėjimus pareiškėja matė jų sumas ir Gavėjos duomenis.

⁹ 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.