LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-06-04 Nr. 429-110
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:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai 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. vasario 25 d. 13 val. 37 min. ir 13 val. 45 min. dviem prekybininkėms (toliau – Gavėjos) buvo atlikti du bendros 242,47 Eur vertės mokėjimai (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. vasario 25 d. (po Ginčijamų mokėjimų atlikimo) pareiškėja pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių.

Pareiškėja pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus, tačiau buvo informuota, kad Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimas pagal *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir „Visa" produktų ir paslaugų taisyklių[1] (toliau – *Visa* organizacijos taisyklės) nuostatas yra negalimas.

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

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu ir reikalavo, kad bankas grąžintų jų sumas. Pareiškėja paaiškino, kad, suklaidinta „Etsy" platformos (toliau – Platforma), kurioje pareiškėja susikūrė elektroninę parduotuvę, atstovais apsimetusių sukčių, manė, jog Ginčijamus mokėjimų atlikimas yra būtinas, norint aktyvuoti pareiškėjos susikurtą elektroninę parduotuvę[2].

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, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas bankas neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos 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

---

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

[2] Citata iš ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų: „<...> *Attached to this email, you will find screenshots of the fraudulent communication I received from individuals falsely claiming to be Etsy Technical Support. These messages misled me into believing that I needed to verify my Revolut card details and approve certain transactions in order to activate my Etsy e-shop.*"

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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (242,47 Eur) 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.

Remiantis bylos duomenimis, tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo[3], 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 organizacijos taisykles procedūrą; 2) turi pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūrą

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

Kaip matyti, *Visa* organizacijos taisyklėse[4] yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *Visa* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos 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* organizacijos taisyklų nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme[5]. Nagrinėjamu atveju pareiškėja neneigia patvirtinusi (autorizavusi) Ginčijamus mokėjimus.

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas nuosekliai, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina Platformos atstovais apsimetusius trečiuosius asmenis, tačiau Ginčijami mokėjimai, remiantis bylos duomenimis, buvo atlikti ne šiems asmenims ir (arba) Platformai, o Gavėjoms. Duomenų, kurie leistų teigti, kad Gavėjos pareiškėjos atžvilgiu atliko neteisėtus veiksmus, pareiškėja nepateikė, nors būtent Gavėjos *Visa* organizacijos taisyklių kontekste laikytinos tomis prekybininkėmis, kurioms 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.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa o*rganizacijos taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti,

---

[3] Pareiškėja neneigė perdavusi Kortelės duomenis ir pati patvirtnusi Ginčijamus mokėjimus. Aplinkybė, kad pareiškėja, pasikliaudama trečiųjų asmenų jai pateikta informacija, manė, jog Ginčijamus mokėjimus atlieka Platformoje susikurtos elektroninės parduotuvės aktyvavimo tikslais, nekeičia byloje nustatyto fakto, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu pareiškėja suvokė atliekanti konkrečias mokėjimo operacijas, t. y. Ginčijamus mokėjimus, siekė jų įvykdymo ir tuo tikslu atliko kryptingus veiksmus, kad šie mokėjimai būtų įvykdyti (tikslingai papildė savo mokėjimo sąskaitą banke, kad sąskaitoje pakaktų lėšų Ginčijamiems mokėjimams atlikti, programėlėje „Revolut" aktyviais veiksmais pasirinko patvirtinti kiekvieną iš Ginčijamų mokėjimų, o ne juos atmesti, ignoravo po pirmojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo banko siųstus įspėjimus dėl galimos sukčiavimo rizikos ir pan.).

[4] *Visa* organizacijos taisyklių 11.1.2 papunktyje 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*"; 11.2.2 papunktyje nustatyta, kad: *„<…> an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met*", ir kt.

[5] *Visa* organizacijos taisyklių 11.7 papunktis.

kad santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* organizacijos taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

2. Dėl banko pareigos 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, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų[6], kurioms esant pareiškėja, kaip mokėtoja, įgytų teisę susigrąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai autorizuotų Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai pareiškėjos prašymu neatšaukė Ginčijamų mokėjimų vykdymo, netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja kreipėsi į banką praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus[7]. Duomenų, kad ginčo šalys buvo sutarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad Gavėjos būtų sutikusios atšaukti, atšaukė Ginčijamus mokėjimus ir (arba) grąžino jų sumas, byloje neturima.

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. Kiti byloje turimi duomenys taip pat leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip šių mokėjimų sumos nebūtų pasiekusios Gavėjų.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad 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 bankas turėtų 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį[8].

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

---

[6] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Remiantis ginčo šalių pateiktais duomenimis, autorizuodama Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja matė jų sumas ir Gavėjų duomenis.

[7] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

[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.

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