



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-02 Nr. 429-144
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. spalio 15 ir 16 d. pareiškėja *MasterCard* mokėjimo kortele atliko dvi mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 697 EUR, lėšų gavėjai „Hfinance Simplex“ ir 2024 m. spalio 18 d. atliko 467 USD mokėjimo operaciją lėšų gavėjai „Changelly 15488801“ (toliau – ginčijami mokėjimai).

2024 m. spalio 19 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčių auka, nes patvirtino ginčijamus mokėjimus. Pareiškėja nurodė, kad su ja susisiektė tretieji asmenys ir informavo, kad jos pinigai (darbo užmokestis) yra sulaikyti. Pareiškėja teigė gavusi Europos Centrinio Banko bei Federalinės indėlių draudimo korporacijos (angl. *Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC*) elektroninius laiškus, kuriuose jos buvo prašoma sumokėti tam tikrus mokesčius.

Banko darbuotojai paaiškino, kaip reikia pateikti lėšų grąžinimo prašymus, ir pareiškėja 2024 m. spalio 19 d. pateikė prašymą grąžinti ginčijamų mokėjimų, atliktų lėšų gavėjai „Hfinance Simplex“, lėšas. 2024 m. spalio 20 d. minėtas prašymas buvo banko atmestas.

2025 m. sausio 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką su prašymu grąžinti jai ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas, tačiau 2025 m. sausio 10 d. bankas atsisakė tenkinti šį pareiškėjos prašymą.

2025 m. sausio 7 d. bankui nustačius, kad iš viso buvo atlikti trys ginčijami mokėjimai, pareiškėjos vardu buvo pateiktas dar vienas lėšų grąžinimo prašymas dėl trečios mokėjimo operacijos¹. 2025 m. sausio 8 d. lėšų grąžinimo prašymas irgi buvo atmestas, o apie tai buvo informuota pareiškėja.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti jai ginčijamų mokėjimų sumą arba įpareigoti tenkinti lėšų grąžinimo prašymus. Kreipimesi pareiškėja nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas. Bankas nurodė, jog pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Dėl netenkintų pareiškėjos prašymų taikyti lėšų grąžinimo procedūras bankas paaiškino, kad neturi jokio teisinio pagrindo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo² (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisykles tenkinti šių prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo pinigų pervedimai ir buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos. Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, kaip jį įpareigoja teisės aktai, todėl negali būti atsakingas už pareiškėjos neatsargiais veiksmais sau pačiai sukeltą žalą.

K o n s t a t u o j a m a:

¹ 2024 m. spalio 18 d. atlikta 467 USD mokėjimo operacija lėšų gavėjai „Changelly 15488801“.

² <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.

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.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą ir taikyti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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 autorizavimo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotiems.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) pagrįstai MasterCard taisyklių pagrindu netenkino pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymų.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi pareiškėjai grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iniciuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negrąžino bankas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas iniciuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuosius ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuosius ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuosius ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad prašo įpareigoti banką tenkinti jos lėšų grąžinimo prašymus, nesi tai yra jos teisė, o bankas šių prašymų netenkino. Taigi, pareiškėja kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jai ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *MasterCard* mokėjimo kortele ir jis neturi jokio teisinio pagrindo tenkinti tokių prašymų, nes ginčijami mokėjimai traktuojami kaip pinigų pervedimai, o bankas neturi teisių ginčyti tokio pobūdžio mokėjimų.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuosius mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *MasterCard* taisyklėse, jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių

organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (223 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, lėšų grąžinimo procedūra pagal ginčo kategoriją gali būti inicijuojama, kai mokėjimo kortelės turėtojas dalyvauja mokėjimo operacijos atlikimo procese ir atitinka papildomas sąlygas. Vis dėlto *MasterCard* taisyklėse (51 psl.) taip pat pabrėžiama, kad pinigų pervedimo operacijos pagal ginčo kategoriją nėra ginčijamos.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai yra traktuojami kaip pinigų pervedimai. Šią aplinkybę patvirtina išplėstiniame ginčijamų mokėjimų išrašė matomas MCC kodas 6051, kuris reiškia, kad atitinkamas lėšų gavėjas (pardavėjas) yra finansų įstaigų narys, teikiantis pinigų pervedimo, „quasi-cash“, valiutų, kelionių čekių ir panašias finansines prekes ir paslaugas. Pastebėtina, kad tokiu atveju yra laikoma, kad paslaugos jau yra suteiktos ir atitinka jų aprašymą, kai lėšos pervedamos į lėšų gavėjų sąskaitas, t. y. mokėjimo operacijos atlikimo metu. Taigi, bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius lėšų grąžinimo prašymus, nes neturėjo teisės inicijuoti lėšų grąžinimo proceso pagal lėšų grąžinimo prašymus.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, taip pat į tai, jog banko priimtas sprendimas *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjos 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą³.

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. 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 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

³ 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.