LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-07-08 Nr. 429-147
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjos) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. spalio 11 d., pasinaudojant pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele „MasterCard", buvo inicijuota 1 362 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai „Skroutz" (toliau – gavėja) už prekę – mobilųjį įrenginį *Apple iPhone 15 Pro Max SG.*

2024 m. gruodžio 20 d. pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „MasterCard" (toliau – „MasterCard") dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo tuo pagrindu, kad ji gavėjai grąžino prekę, tačiau ši jai atsisakė sugrąžinti už prekę sumokėtas lėšas.

Bankas, gavęs pareiškėjos kreipimąsi, gavėjai pateikė prašymą grąžinti už prekę sumokėtas lėšas, tačiau iš gavėjos gavo atsakymą, kad šios mokėjimo operacijos lėšų pareiškėjai negrąžins. Bankas apie tai informavo pareiškėją.

Kreipimesi pareiškėja teigė, kad bankas tinkamai neįgyvendino jos teisės į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard" platformoje, todėl turi jai sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja paaiškino, kad gavėjai grąžino įsigytą prekę, tačiau gavėja atsisakė už prekę grąžinti sumokėtas lėšas, motyvuodama tuo, kad pareiškėja grąžino ne originalią įsigytą prekę, o kitą, kuri buvo suklastota. Pareiškėja teigia, kad gavėja ją apgavo ir jai atsiuntė nekokybišką, naudotą prekę. Todėl pareiškėja kreipėsi į banką, kad šis pradėtų lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard" taisyklių (toliau – „MasterCard" taisyklės) nustatyta tvarka. Pareiškėja prašė, kad bankas jai grąžintų 1 362 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad ėmėsi veiksmų, kad pareiškėjos teisės, susijusios su lėšų grąžinimo procedūra, būtų tinkamai įgyvendintos „MasterCard" taisyklių nustatyta tvarka. Bankas, gavęs pareiškėjos prašymą grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, kreipėsi į gavėją, tačiau gavėja atsisakė pareiškėjai grąžinti lėšas, nes nustatė, kad pareiškėja gavėjai grąžino padirbtą prekę – 3D spausdintuvu išspausdintą mobilųjį įrenginį. Be to, gavėjos bankui pateiktuose paaiškinimuose buvo nurodoma, kad tokia pati situacija su ta pačia pareiškėja jau buvo pasikartojusi ir anksčiau. Bankas pažymėjo, kad gavėja yra pradėjusi teisinius procesus prieš pareiškėją dėl galimo sukčiavimo.

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 to, kad, pareiškėjos nuomone, bankas tinkamai neįgyvendino jos teisės į lėšų grąžinimo procedūrą

„MasterCard" taisyklių nustatyta tvarka, todėl turi pareiškėjai sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą – 1 362 Eur.

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.

Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjos teisę į „MasterCard" lėšų grąžinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigrąžinti „MasterCard" mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų sumas nustato „MasterCard". Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „MasterCard" nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „MasterCard" taisyklės[1], jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią mokėjimo paslaugų teikėjas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „MasterCard" dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

„MasterCard" taisyklėse nustatyta galimybė, gavus prekes ar paslaugas ne pagal aprašymą arba su trūkumais, inicijuoti „MasterCard" lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. „MasterCard" taisyklėse įtvirtintu mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindu „Prekės / paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais", o šios procedūros taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 55 ir 56 puslapiuose. Įvertinus šias sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra šiuo pagrindu galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas ją suteikia neatitinkančią aprašymo arba su trūkumais, o mokėtojas, prieš inicijuodamas lėšų grąžinimo procedūrą, grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atšaukia netinkamą paslaugą. Vertinant, ar mokėjimo operacija tenkino minėtas „MasterCard" taisyklių sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjos įsigyta prekė nebuvo grąžinta. Kaip minėta, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad prekė pateikta ar paslauga suteikta ne pagal aprašymą arba su trūkumais, galima tik tada, jei mokėtojas grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atsisako paslaugos, už kurią atsiskaitė.

Iš ginčo byloje banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas, tik gavęs pareiškėjos kreipimąsi dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo, nedelsdamas kreipėsi į gavėją, tačiau lėšos pareiškėjai nebuvo grąžintos pačiai gavėjai atsisakius už pareiškėjos įsigytą prekę grąžinti lėšas, nes atlikus tyrimą buvo nustatyta, kad pareiškėja įsigytos prekės gavėjai negrąžino, o vietoje originalios prekės grąžino suklastotą. Bankas Lietuvos bankui pateikė objektyvius įrodymus, pagrindžiančius, jog įsigyta prekė gavėjai nebuvo grąžinta.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjos teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard" taisyklių nustatyta tvarka, o lėšos pareiškėjai nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad gavėja atsisakė pareiškėjai grąžinti lėšas, nustačiusi, kad, priešingai, nei teigia pareiškėja, įsigytos prekės ji negrąžino, o grąžino suklastotą prekę. Būtent tai ir lėmė gavėjos sprendimą atsisakyti grąžinti lėšas už prekę.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas netinkamai įgyvendino pareiškėjos teisę į lėšų grąžinimo procedūrą ir dėl to pareiškėjai mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos, todėl daro išvadą, jog banko atsisakymas pareiškėjai grąžinti 1 362 Eur buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą[2].

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

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

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. 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