



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-14 Nr. 429-243
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. kovo 11 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. rugpjūčio 28 d. ir 29 d. Kortele Jungtinėje Karalystėje registruotai prekybininkei *Apperator* (toliau – Gavėja Nr. 1) buvo atliktas vienas 352,64 SEK¹ ir keturi bendros 853 Eur sumos mokėjimai.

2024 m. rugpjūčio 30 d. ir 31 d. per mobiliųjų mokėjimų sistemą *Apple Pay* (toliau – Apple Pay sistema), prie kurios Kortelė pridėta 2024 m. birželio 15 d., Jungtinėje Karalystėje registruotai prekybininkei *Keygo* (toliau – Gavėja Nr. 2) buvo atlikti keturi bendros 2 131,50 Eur sumos mokėjimai.

2024 m. rugsėjo 21 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo pareikalavo Gavėjai Nr. 1 atliktų mokėjimų sumų grąžinimo. Prašyme pareiškėjas nurodė siekęs įsigyti nuotolinius kursus (angl. *online courses*), tačiau šios paslaugos negavęs. Kartu su prašymu pareiškėjas pateikė savo el. laišką, išsiųsto adresatui support@easycourses.pro, fragmento kopiją. Pateiktame el. laišką fragmente pareiškėjas minėtam adresatui nurodė visus penkis Gavėjai Nr. 1 atliktus mokėjimus ir reikalavo grąžinti jų sumas, tačiau priešingai, negu buvo nurodęs bankui pateiktame lėšų grąžinimo prašyme, teigė, kad šie mokėjimai atlikti be jo sutikimo ir kad jokių paslaugų iš adresato jis nepirko.

Kompleksiškai įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas nustatė, kad Gavėjai Nr. 1 atliktų mokėjimų atveju lėšų grąžinimo pagal Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gidą² (toliau – Mastercard taisyklės) procedūra yra negalima, ir apie tai informavo pareiškėją.

2024 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą, kuriuo pareikalavo Gavėjai Nr. 2 atliktų mokėjimų sumų grąžinimo. Prašyme pareiškėjas teigė, kad mokėjimai atlikti nelegaliai veikiančioms lošimo bendrovėms, kurios tarptautinių kortelių organizacijų schemose prisidengia kitomis veiklomis ir naudoja klaidingus prekybininko kategorijos kodus (angl. *Merchant Category Code*). Pareiškėjas taip pat nurodė, kad turi priklausomybę lošimams, todėl naudojasi mobilios programėlės „Revolut“ (toliau – Revolut programėlė) lošimų blokavimo (angl. *gambling block*) funkcija, kurią pirmiau nurodytos lošimų bendrovės sugebėjo apeiti. Kartu su prašymu pareiškėjas pateikė savo el. laišką, išsiųsto adresatui info@keygo.io, fragmento kopiją. Pateiktame el. laišką fragmente pareiškėjas minėtam adresatui nurodė visus keturis Gavėjai Nr. 2 atliktus mokėjimus bei dar vieną mokėjimo operaciją, kuri galimai nesusijusi su banko ir pareiškėjo sutartiniais santykiais³, ir teigė, kad šie mokėjimai atlikti

¹ Švedijos krona.

² Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

³ Remiantis el. laišką fragmente matomais duomenimis, pareiškėjo minima papildoma mokėjimo operacija atlikta mokėjimo kortele Nr. [duomenys neskelbiami], t. y. ne Kortele, 2024 m. gegužės 28 d., t. y. 3 mėnesiai iki Gavėjai Nr. 2 Kortele atliktų mokėjimų, kurių sumas pareiškėjas reikalavo banko grąžinti.

be jo sutikimo.

Kompleksiškai įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas nustatė, kad Gavėjai Nr. 2 atliktų mokėjimų atveju lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūra yra negalima, ir apie tai informavo pareiškėją.

2024 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, kuria nesutiko su lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūros Gavėjoms Nr. 1 ir 2 (toliau abi kartu – Gavėjos) atliktų mokėjimų (toliau visi kartu – Ginčijami mokėjimai) atžvilgiu nepradėjimu ir Ginčijamų mokėjimų sumų negrąžinimu bei pakartotinai pareikalavo pradėti šią procedūrą. Pretenzijoje pareiškėjas teigė, kad Ginčijami mokėjimai atlikti lošimų bendrovėms ir dėl pareiškėjo Revolut programėlėje pasirinktos naudoti lošimų blokavimo funkcijos nebūtų buvę atlikti, jei šios lošimų bendrovės būtų naudojusios jų tikrąją veiklą atspindinčius prekybininko kategorijos kodus. Pareiškėjo įsitikinimu, aplinkybė, kad lošimų bendrovės naudojo netinkamą (neteisingą) prekybininko kategorijos kodą, sudaro pagrindą pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą šiose taisyklės įtvirtintais priežasties kodais 4853 „*Prekės ar paslaugos neatitiko aprašymo arba buvo su trūkumais*“ (angl. *Goods or Services Were Either Not as Described or Defective*) arba 4837 „*Kortelės turėtojas neautorizavo operacijos*“ (angl. *No Cardholder Authorization*). Pareiškėjas taip pat teigė, kad tai, jog lošimų bendrovės naudojo netinkamą prekybininko kategorijos kodą yra pagrindas laikyti Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais, nes tuo atveju, jei lošimų bendrovės būtų nurodžiusios tinkamą prekybininko kategorijos kodą, būtų suveikusi pareiškėjo Revolut programėlėje pasirinkta lošimų blokavimo funkcija ir pareiškėjas nebūtų galėjęs atlikti ir (arba) patvirtinti Ginčijamų mokėjimų.

2024 m. spalio 8 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriuo atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo⁴. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo susiję su lošimais, šių mokėjimų atlikimo metu pareiškėjo Revolut programėlėje buvo aktyvuota lošimų blokavimo funkcija, tačiau ji nesuveikė, nes su šiais mokėjimais susiję prekybininkai galimai naudojo neteisingus prekybininko kategorijos kodus. Pareiškėjo nuomone, banko atsisakymas Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą yra nepagrįstas, nes Mastercard organizacija numato galimybę ginčyti 3D Secure būdu autorizuotas mokėjimo operacijas tuo pagrindu, kad prekybininkas pateikė mokėjimo kortelės turėtojui klaidingą informaciją apie mokėjimo kortele atliekamos mokėjimo operacijos pobūdį.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas bankas neturi. Pasisakydamas dėl Revolut programėlėje klientams sudarytos galimybės naudotis lošimų blokavimo funkcija, bankas paaiškino, kad šios funkcijos veikimas yra paremtas tarptautinių kortelių organizacijų schemose nustatyta (priskirtu) prekybininko kategorijos kodu, sietinu su lošimų veikla, pagrindais, t. y. Revolut programėlėje aktyvuota lošimų blokavimo funkcija blokuoja mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas prekybininkams, kurie tarptautinių kortelių organizacijų schemose naudoja atitinkamus prekybininko kategorijos kodus, sietinus su lošimų veikla. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nepradėjo lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūros, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai ir pareiškėjo pateikta informacija apie juos netenkina šiose taisyklėse nustatyta sąlyga, kurioms esant ši procedūra būtų buvusi galima.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (352,64 SEK ir 2 984,5 Eur) pareiškėjui

⁴ Pareiškėjas nurodė Lietuvos bankui konkretų mokėjimo operacijų, dėl kurių kilo ginčas, sąrašą. Iš minėto sąrašo matyti, kad šios mokėjimo operacijos sutampa su Ginčijamais mokėjimais.

negražinimo 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą; 3) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjo bankui ir Lietuvos bankui nurodytos Ginčijamų mokėjimų atlikimo aplinkybės bei priežastys, dėl kurių pareiškėjas siekia ir (arba) reikalauja Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo, yra nenuoseklios ir prieštaringos.

Atkreiptinas dėmesys, kad, kreipdamasis į banką dėl Gavėjai Nr. 1 atliktų Ginčijamų mokėjimų pirmą kartą, pareiškėjas teigė pirkęs nuotolinius kursus, kurių negavo, ir šių mokėjimų su lošimais ir (arba) Gavėjai Nr. 2 atliktais Ginčijamais mokėjimais niekaip nesiejo. Vis dėlto, vėliau pareiškėjas savo poziciją pakeitė ir tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui teigė, kad visi Gavėjoms atlikti Ginčijami mokėjimai buvo susiję su lošimais, tačiau aplinkybės, kad Ginčijami mokėjimai būtų buvę atlikti be jo sutikimo ir (arba) žinios nenurodė.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizauta tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Banko Privatiems klientams taikomų sąlygų, kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, 14 punkte nustatyta, kad: „<...> Mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Šiuos veiksmus laikysime jūsų sutikimu atlikti mokėjimus ar išgryninti pinigų iš savo „Revolut“ sąskaitos. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: paliesdami savo „Revolut“ kortelę terminale („bekontaktė“ operacija) ir atlikdami kitus veiksmus naudodami elektroninį kortelių skaitytuvą <...>; pasirašydami elektroninio kortelių skaitytuvo išduotame pirkimo kvite; įdėdami savo „Revolut“ kortelę į elektroninių kortelių skaitytuvą ir atlikdami kitus veiksmus, kurių reikalauja elektroninis kortelių skaitytuvas <...>; pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją ir sutikdami inicijuoti mokėjimo nurodymus dėl jūsų sąskaitos nurašymo sudarant sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju; arba pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą <...>“.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Kortele (jos duomenų pagrindu). Penki iš Ginčijamų mokėjimų, kurie buvo atlikti Gavėjai Nr. 1, buvo inicijuoti Kortelės duomenų perdavimo Gavėjai Nr. 1 duomenų pagrindu, o kiti keturi Ginčijami mokėjimai, kurie buvo atlikti Gavėjai Nr. 2 – per Apple Pay sistemą, prie kurios Kortelę, perduodant Kortelės duomenis Apple Pay sistemai, remiantis bylos duomenimis, maždaug 2,5 mėnesio iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo, pridėjo pats pareiškėjas.

Nors ginčiui aktualiu laikotarpiu santykiuose su banku ir Lietuvos banku pareiškėjas epizodiškai pavadino Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais⁵, to, kad aktualiu laikotarpiu Revolut programėle, Kortele ir Apple Pay sistema, prie kurios buvo pridėta Kortelė, naudojosi ir Ginčijamus mokėjimus atliko ir (arba) patvirtino ne jis pats, pareiškėjas nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui neteigė ir to neįrodinėjo.

Iš pareiškėjo bankui teiktų paskesnių paaiškinimų, kuriais jis grindė savo reikalavimą Gavėjoms atliktų Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą, matyti, kad, pavartodamas sąvoką „neautorizuoti mokėjimai“, pareiškėjas Ginčijamų mokėjimų autorizavimo klausimus bandė sieti su tuo, kad Revolut programėlės lošimų blokavimo funkcija nepriskyrė Gavėjų lošimų veiklą vykdančių subjektų kategorijai, bet ne su atliekant šiuos

⁵ Pvz., kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pavadino Ginčijamus mokėjimus „unauthorized or incorrectly categorized gambling-related transactions“, 2024 m. rugsėjo 30 d. pretenzijoje bankui pareiškėjas nurodė, kad „<...> The transaction should be considered unauthorized because, if the correct MCC had been used, it would have been blocked due to the active gambling restriction <...>“.

mokėjimus savo paties sąmoningai ir kryptingai atliktais veiksmais, kurių, kaip minėta pirmiau, jis neneigė atlikęs ir būtent kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir šalių sutartiniuose santykiuose reiškė Ginčijamų mokėjimų autorizavimą.

Kitų byloje turimų duomenų visuma objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir (arba) patvirtinti be pareiškėjo žinios, valios, sutikimo ir (arba) kitokio jo dalyvavimo, taip pat nesudaro.

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, ar ne, remtis vien tik tuo, kad pareiškėjas epizodiškai pavartotojo sąvoką „*neautorizuoti mokėjimai*“, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač, kai pareiškėjas iš esmės neneigė atlikęs ir (arba) patvirtinęs Ginčijamus mokėjimus, o byloje turimų paaiškinimų visuma leidžia daryti išvadą, šią sąvoką pareiškėjas pavartotojo ne siekdamas nurodyti ir (arba) pagrįsti, jog Ginčijami mokėjimai buvo atlikti be jo žinios ir (arba) sutikimo (t. y. ne ta prasme, kuria ji apibrėžiama Mokėjimų įstatymo kontekste), o bandydamas išnaudoti bet kokius sau palankius argumentus, galinčius padėti pasiekti mokėjimo sumų sugrąžinimo.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtino taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.⁶

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime šie mokėjimai bus laikytini autorizuotais.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą

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

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

Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas konkretaus Mastercard taisyklėse nustatyto (-ų) pagrindo (-ų), kuriuo (-iais), jo nuomone, bankas Ginčijamų mokėjimų atveju nepagrįstai atsisakė pradėti šią procedūrą, neįvardijo, tačiau bendrais bruožais teigė, kad, nepaisant to, kad mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija buvo patvirtinta 3D Secure būdu, Mastercard organizacija sudaro galimybę pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad prekybininkas pateikė klaidingą informaciją apie mokėjimo kortelę atliekamą mokėjimo operaciją.

Kaip nurodyta pirmiau, priežastys, dėl kurių pareiškėjas iki kreipimosi į Lietuvos banką prašė banko Gavėjai Nr. 1 atliktų Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą buvo besikeičiančios ir prieštaringos, t. y. iš pradžių pareiškėjas teigė pirkęs iš Gavėjos Nr. 1 paslaugą, bet jos negavęs, o vėliau teigė, kad tiek Gavėja Nr. 1, tiek ir Gavėja Nr. 2 vykdo lošimų veiklą, bet tai slepia, ir toks slėpimas yra pagrindas laikyti jų suteiktas prekes ir (arba) paslaugas neatitinkančioms iš anksto aptartų sąlygų. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad pareiškėjas buvo pateikęs bankui savo kreipimosi į neva Gavėją Nr. 1 kopiją, iš kurios matyti, kad neva Gavėjai Nr. 1 pareiškėjas nurodė dar kitokią Ginčijamų mokėjimų jai atlikimo aplinkybių versiją, t. y. teigė, kad jokių paslaugų ir (arba) prekių iš jos nepirko ir Ginčijami mokėjimai buvo atlikti be jo sutikimo. Kokias aplinkybes pareiškėjas nurodė Gavėjai Nr. 2, į kurią, remiantis pareiškėjo bankui pateikta jo kreipimosi į neva Gavėją Nr. 2 kopiją, tiksliai nežinoma, bet iš minėto

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

kreipimosi matyti, kad šiame kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai Gavėjai Nr. 2 atlikti be jo sutikimo.

Remiantis pareiškėjo 2025 m. rugsėjo 30 d. bankui pateiktos pretenzijos duomenimis, pareiškėjas reikalavo banko visų Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą vienu iš šių pagrindų: 1) priežasties kodo 4853 „*Prekės ar paslaugos neatitiko aprašymo arba buvo su trūkumais*“ (angl. *Goods or Services Were Either Not as Described or Defective*) pagrindu; arba 2) priežasties kodo 4837 „*Kortelės turėtojas neautorizavo operacijos*“ (angl. *No Cardholder Authorization*) pagrindu. Atsižvelgdamas į tai, toliau šiame sprendime Lietuvos bankas pasisakys būtent dėl šių pareiškėjo įvardytų lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindų.

Kaip matyti, Mastercard taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog mokėjimo operacijos ginčijimas pareiškėjo nurodyto priežasties kodo 4837 pagrindu yra galimas tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo tokios mokėjimo operacijos vykdyme ir (arba) nedavė sutikimo jos atlikti. Kaip ir nurodyta pirmiau, nagrinėjamu atveju pareiškėjas neneigė atlikęs ir (arba) patvirtinęs Ginčijamus mokėjimus pats. Taigi, Ginčijami mokėjimai neatitiko esminės Mastercard taisyklėse nustatytos sąlygos, kuriai esant, Ginčijamus mokėjimus būtų galima ginčyti pirmiau nurodytu pagrindu.

Vertinant Mastercard taisyklėse nustatytą galimybę ginčyti mokėjimo operaciją pareiškėjo nurodyto priežasties kodo 4853 pagrindu, matyti, kad šiose taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog šiuo pagrindu mokėjimo operacija gali būti ginčijama tik tuo atveju, kai prekės ir (arba) paslaugos, už kurias atsiskaityta mokėjimo kortele, neatitiko jų aprašymo arba buvo su trūkumais ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šiuos klausimus tiesiogiai su pačiu prekybininku, tačiau nesėkmingai. To, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu būtų nesupratęs, kokias paslaugas ir (arba) prekes įsigyja, ir (arba) kad įsigytos paslaugos ir (arba) prekės buvo ne tokios, kokias siekė įsigyti, pareiškėjas neteigė ir objektyvių duomenų, pagrindžiančių gautų paslaugų ir (arba) prekių kokius nors trūkumus ir (arba) neatitikimus iš anksto aptartoms sąlygoms, nepateikė. Iš byloje turimų pareiškėjo paaiškinimų matyti, kad galimus prekių ir (arba) paslaugų trūkumus pareiškėjas siejo ne su gautų paslaugų ir (arba) prekių, kaip tokių, savybėmis, o su Gavėjoms Mastercard organizacijos schemoje priskirtais prekybininko kategorijos kodais, kurie, pasak pareiškėjo, neatspindėjo tikrosios Gavėjų veiklos. Iš Mastercard taisyklių nuostatų, reglamentuojančių mokėjimo operacijos ginčijimo tuo pagrindu, kad prekės ir (arba) paslaugos neatitiko jų aprašymo arba buvo su trūkumais, sąlygas, matyti, kad prekybininkui suteiktas prekybininko kategorijos kodas, šio kodo naudojimas ir (arba) jo atitiktis faktinei veiklai nėra įvardyti, kaip aplinkybės, suteikiančios teisę ginčyti mokėjimo operaciją priežasties kodo 4853 pagrindu. Taigi, Ginčijami mokėjimai neatitiko esminės Mastercard taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant, Ginčijamus mokėjimus būtų galima ginčyti pirmiau nurodytu pagrindu.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Mastercard taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Mastercard taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Mastercard taisyklių nuostatomis, pareiškėjo pateiktais ir savo turimais duomenimis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą pareiškėjo nurodytais pagrindais, taip pat nėra.

3. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėju Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal

bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti iš Sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas neneigė.

Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu nedraudė ir lyg šiol nedraudžia pareiškėjui naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas, įskaitant mokėjimo operacijų atlikimą per Apple Pay sistemą.

Nors pareiškėjas reiškė bankui pretenzijas dėl galimų Revolut programėlės lošimų blokavimo funkcijos trūkumų, t. y. Gavėjų, kurios, pasak pareiškėjo, naudojo jų vykdomos lošimų veiklos neatspindinčius prekybininko kategorijos kodus, nepriskyrimo lošimų veiklą vykdančioms bendrovėms, objektyvių duomenų, kad, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir (arba) juos vykdydamas, bankas turėjo ir (arba) galėjo suprasti, jog Ginčijami mokėjimai yra kaip nors susiję su lošimais, nepateikė.

Atkreiptinas dėmesys, kad įrodymų, jog Gavėjos vykdo su lošimais susijusią veiklą, pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui taip pat nepateikė. Iš bylos duomenų matyti, kad Mastercard organizacijos sistemoje Gavėjai Nr. 1 suteiktas prekybininko kodas yra 8299 „Mokyklos ir švietimo paslaugos: kitur nepriskirtos“ (angl. *Schools and Educational Services: not elsewhere classified*), o Gavėjai Nr. 2 – 5816 „Skaitmeninės prekės: žaidimai“ (angl. *Digital Goods: Games*).

Svarbu pažymėti ir tai, kad pareiškėjo minima Revolut programėlės lošimų blokavimo funkcija yra papildoma ir savanoriško naudojimo principais pagrįsta banko savo klientams, įskaitant pareiškėją, sudaroma galimybė valdyti mokėjimo kortelėmis atliekamas mokėjimo operacijas, t. y. nei mokėjimo paslaugų teikimą, nei pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojantys teisės aktai, apie kuriuos pareiškėjas bendrais bruožais užsimena kreipimėsi į Lietuvos banką, nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams, įskaitant banką, imperatyvios pareigos interneto banke ir (arba) mobiliojoje programėlėje įdiegti tokios funkcijos.

Imperatyvios pareigos bankui kaskart tikrinti ir (arba) užtikrinti, kad atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis iš banko klientų priimančys lėšų gavėjai, kurie nėra banko klientai, tarptautinių kortelių organizacijų sistemose ir (arba) kitur pateiktą teisingą informaciją apie savo veiklą, įskaitant prekybininko kategorijos kodus, pirmiau nurodyti teisės aktai taip pat nenustato.

Pažymėtina, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne vienu metu, t. y. Ginčijami mokėjimai Gavėjai Nr. 1 buvo atlikti 2024 m. rugpjūčio 28–29 d., o Ginčijami mokėjimai Gavėjai Nr. 2 – 2024 m. rugpjūčio 30–31 d. Iš banko pateiktų duomenų matyti, jog pareiškėjas šiomis dienomis aktyviai naudojo Revolut programėlėje sudaryta galimybe savanoriškai blokuoti ir (arba) atblokuoti Kortelę, t. y. iki konkrečių Ginčijamų mokėjimų atlikimo atblokuodavo Kortelę, o po šių mokėjimų atlikimo vėl ją užblokuodavo (pvz., 2025 m. rugpjūčio 17 d., t. y. 11 dienų iki pirmojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, per Revolut programėlę užblokavo Kortelę, 2025 m. rugpjūčio 28 d. atblokavo Kortelę ir po pirmųjų Ginčijamų mokėjimų atlikimo 2025 m. rugpjūčio 29 d. vėl ją užblokavo, po to vėl ją atblokavo ir po kelių kitų Ginčijamų mokėjimų atlikimo vėl užblokavo ir t. t.). Šios aplinkybės, kompleksiskai vertinant bylos duomenų visumą, Lietuvos banko nuomone, liudija, jog nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas aktyviai ir kryptingai siekė to, kad Ginčijami mokėjimai būtų faktiškai įvykdyti.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Remiantis bylos duomenimis, bankas vykdė Ginčijamus mokėjimus, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad Ginčijami mokėjimai būtų buvę neįvykdyti ir (arba) būtų įvykdyti netinkamai ir (arba) kad Ginčijamų mokėjimų sumos nepasiekė Gavėjų, byloje neturima. Tokio pobūdžio pretenzijų pareiškėjas bankui taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamų mokėjimų, nors jie buvo atlikti panašiu laikotarpiu, t. y. 2024 m. rugpjūčio 28–31 d., sumų grąžinimo pareiškėjas į banką pirmą kartą kreipėsi taip pat ne vienu metu, t. y. dėl Gavėjai Nr. 1 pervestų sumų grąžinimo kreipėsi praėjus maždaug 3 savaitėms nuo Ginčijamų mokėjimų Gavėjai Nr. 1 atlikimo, o dėl Gavėjai Nr. 2 pervestų sumų grąžinimo – praėjus maždaug 4 savaitėms nuo Ginčijamų mokėjimų Gavėjai Nr. 2 atlikimo. Visų Ginčijamų mokėjimų atveju pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir dalyje nustatytus terminus⁷, per kuriuos pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus. Taigi, pareiškėjo kreipimosi metu į banką metu pareigos ir (arba)

⁷ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu 1 dalyje nustatytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą, t. y. kad mokėjimo operacijos lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijavimo atveju, mokėjimo nurodymas negalimas būtų atšauktas po to, kai lėšų gavėjui duotas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją.

galimybės atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą bankas nebeturėjo.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas turėtų grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas nenustatė.

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

Siame 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) teiginį⁸.

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. 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 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.