



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-28 Nr. 429-489
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. gegužės 10 d. pareiškėjui banko išduota vienkartinė „MasterCard“ mokėjimo kortele (toliau – kortelė) buvo inicijuota 39 USD mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Coursera* (toliau – gavėjas).

Pareiškėjas kreipėsi į banką ir teigė, kad mokėjimo operacija neturėjo būti įvykdyta, nes, registruodamasis į *Coursera* rengiamus mokymus, jis nurodė savo vienkartinės mokėjimo kortelės duomenis. Bankas pareiškėjui paaiškino, kad mokėjimo operaciją gavėjas inicijavo kaip prenumeratos, kurią pareiškėjas užsisakė, mokestį. Bankas pareiškėjo prašymu inicijavo lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir nustatė, kad pareiškėjas iki mokėjimo operacijos įvykdymo nebuvo atšaukęs mokymo paslaugų prenumeratos, todėl *chargeback* procedūra nebuvo galima.

Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti 39 USD, tačiau plačiau savo reikalavimą pagrindžiančių argumentų neišdėstė.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Tenkinti pareiškėjo prašymo gražinti jam mokėjimo operacijos lėšas neturi pagrindo, nes mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai. Bankas paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota ir atlikta pagal pareiškėjo gavėjui pateiktus mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos pareiškėjas pateikė registruodamasis į *Coursera* rengiamus mokymus ir patvirtindamas sutinkantis, kad mokymų (prenumeratos) mokestis būtų nuskaitytas iš jo nurodytos mokėjimo kortelės sąskaitos. Pateikdamas lėšų gavėjui mokėjimo kortelės duomenis pareiškėjas davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operacijas.

Banko teigimu, *MasterCard* lėšų gražinimo procedūra nėra galima, nes pareiškėjas iki mokėjimo operacijos inicijavimo nebuvo atšaukęs prenumeratos, todėl lėšų gavėjas pagrįstai inicijavo lėšų nurašymą iš pareiškėjo sąskaitos. *MasterCard* mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių 76 punkte nurodyta, kad mokėjimo kortelės savininko ginčas dėl pasikartojančios (periodinės) mokėjimo operacijos yra galimas tada, kai kortelės savininkas pranešė prekybininkui, kad šis atšauktų periodinį mokėjimą, tačiau mokėjimas po pranešimo apie atšaukimą vis tiek buvo nurašytas. Kadangi pareiškėjas iki mokėjimo operacijos inicijavimo nebuvo atšaukęs prenumeratos, galimybės taikyti lėšų gražinimo (*chargeback*) procedūrą ir gražinti mokėjimo operacijos lėšų nėra.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėja ir banką sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai, tarp šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijos, inicijuotos per lėšų gavėją, sumą.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Ginčo byloje turimais duomenimis, mokėjimo operacija buvo inicijuota per gavėją, pareiškėjui su gavėju sudarius sutartį dėl mokymo paslaugų prenumeratos ir gavėjui pateikus savo mokėjimo kortelės duomenis bei davus sutikimą periodiškai nurašyti sutartą lėšų sumą. Banko Privatiams klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos), su kuriomis pareiškėjas sutiko sudarymas sutartį su banku, 14 punkte nurodyta, 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. <...> Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: <...> 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. Tai yra žingsnis, kurį turėsite atlikti atsiskaitydami internetu naudojant „Revolut“ kortelę, jei prekybininkas ar paslaugų teikėjas įdiegė šį metodą. <...>“ Taigi, vadovaujantis ginčo šalių sudarytos sutarties nuostatomis, mokėjimo operacija pareiškėjo buvo autorizuota. Pareiškėjas šios aplinkybės neginčija.

Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyta, kad mokėtojas iš savo mokėjimo paslaugų teikėjo turi teisę atgauti visą gavėjo ar per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir jau įvykdytos mokėjimo operacijos sumą, jeigu tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas, atsižvelgdamas į savo ankstesnes išlaidas, bendrosios sutarties sąlygas ir kitas aplinkybes, išskyrus aplinkybes, susijusias su valiutos keitimu, kai vykdant mokėjimo operaciją buvo taikomas valiutos keitimo kursas, dėl kurio mokėtojas susitarė su savo mokėjimo paslaugų teikėju šio įstatymo nustatyta tvarka. Nagrinėjamu atveju nėra duomenų, kad būtų buvę tenkinamos minėtos Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodytos per lėšų gavėją inicijuotos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo sąlygos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigražinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato *MasterCard*. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kaip turi būti vykdomos *MasterCard* nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi, bendrovės veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja *MasterCard* taisyklės, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bendrovė, gavusi mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklių 76 punkte nustatyta, kad periodinių mokėjimų atveju yra leidžiama nurašyti lėšas iš sąskaitos be nurodytos pabaigos datos, o mokėjimo kortelės savininko ginčas dėl pasikartojančios (periodinės) mokėjimo operacijos yra galimas tada, kai kortelės savininkas pranešė prekybininkui, kad šis atšauktų periodinį mokėjimą, tačiau mokėjimas po pranešimo apie atšaukimą vis tiek buvo nurašytas. Iš Lietuvos bankui pareiškėjo pateiktos su *Coursera* sudarytos sutarties sąlygų matyti, kad pareiškėjas ir lėšų gavėjas buvo susitarę, kad jeigu pareiškėjas nepageidauja tęsti mokymų, jis turi atšaukti periodinę prenumeratą. Tačiau, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas prenumeratos iki mokėjimo operacijos per gavėją inicijavimo nebuvo atšaukęs.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pateikdamas savo mokėjimo kortelės duomenis lėšų gavėjui davė sutikimą inicijuoti lėšų nurašymą iš jo sąskaitos, į tai, kad ginčo byloje nėra nustatytų Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodytų mokėjimo operacijos, inicijuotos per gavėją, lėšų gražinimo sąlygų, taip pat į tai, kad lėšų gražinimo procedūra pagal *MasterCard* taisyklės nėra galima, nes pareiškėjas iki mokėjimo operacijos inicijavimo lėšų gavėjui nepateikė prašymo atšaukti prenumeratą, vertintina, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui

gražinti autorizuotos mokėjimo operacijos lėšų. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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