



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-10-26 Nr. 429-536
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. balandžio 18 d. pareiškėja susisiekė su banko klientų aptarnavimo specialistais ir informavo, kad buvo apgauta trečiųjų asmenų ir kad iš jos buvo išviliota didelė pinigų suma. Pareiškėja nurodė, kad 2022 m. balandžio 2–8 d. pati mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) atliko daug skirtingų mokėjimo operacijų, kurių bendra vertė siekė 47 000 PLN (toliau – Operacijos). Pareiškėja papildomai informavo, kad atliko tiek daug Operacijų, nes buvo paprašyta mokėti mažesnėmis sumomis. Pareiškėja patvirtino, kad mokėjimo operacijos buvo atliekamos lėšų gavėjui Y. Y., naudojantis tarpininkų „Remitly“, „WorldRemit“ ir „Western Union“ paslaugomis. Pareiškėja teigė, kad tik atlikusi Operacijas suprato, kad negaus to, už ką sumokėjo, o tretieji asmenys taip pat neketina gražinti pervestų lėšų. Dėl šios priežasties pareiškėja prašė padėti atgauti visus arba bent dalį Operacijų metu prarastų lėšų.

Įvertinęs pareiškėjos prašymą ir turimus duomenis, bankas paaiškino, kad Operacijos buvo atliktos mokėjimo kortele, todėl pasiūlė pareiškėjai užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus. Taip pat pateikė papildomą informaciją apie lėšų gražinimo procesą.

2022 m. balandžio 24 d. pareiškėja pateikė bankui prašymą gražinti lėšas, jame nurodė, kad galutinis lėšų gavėjas, t. y. paslaugų teikėjas Y. Y., elgėsi nesąžiningai, nesilaikė duoto žodžio dėl paslaugos suteikimo. Pareiškėja teigia 2022 m. pradžioje įsigijusi paslaugą – internetines pamokas ir studijų medžiagą. Pareiškėja teigia po pokalbio su paslaugų teikėju turėjusi atlikti kelias nedidelių sumų Operacijas ir tuomet paslaugų teikėjas turėjo jai suteikti prieigą prie internetinių pamokų ir studijų medžiagos. Tačiau pareiškėja nurodė, kad paslaugos teikėjas nesuteikė prieigos ir reikalavo papildomų lėšų. Pareiškėja patvirtino, kad ji pati atliko Operacijas, tačiau patvirtinimo, kad už įsigytas paslaugas sumokėta ir jos bus teikiamos, negavo.

Tą pačią dieną bankas, įvertinęs pateiktus duomenis, priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos prašymus gražinti lėšas. Bankas nurodė, kad sprendimas buvo priimtas remiantis tuo, kad Operacijų metu buvo atlikti pinigų pervedimai. Jeigu pinigų pervedimai yra apdorojami, laikoma, kad paslauga yra visiškai suteikta, todėl bankas tokių Operacijų ginčyti negali. Taip pat bankas pažymėjo, kad jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjos prarastų lėšų.

2022 m. birželio 29 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė uždaryti atsiskaitomąją sąskaitą, nes tapo sukčių auka. Pareiškėja taip pat nurodė, kad ji pati atliko daug Operacijų per tarpininkus, ir teigė suprantanti, kad šias Operacijas atliko pati. Anot pareiškėjos, ji turėjo už pervestas lėšas daug ką gauti, tačiau negavo nieko.

Bankas pareiškėjai papildomai paaiškino lėšų gražinimo prašymų teikimo tvarką ir galimybes atgauti lėšas ir nurodė, kad pareiškėja dėl prarastų lėšų turėtų kreiptis į teisėsaugos

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*.

institucijas. Gavusi paaiškinimus pareiškėja 2022 m. liepos 1 d. pateikė papildomą pretenziją dėl banko priimto sprendimo, tačiau sprendimas nebuvo pakeistas. Pareiškėja su tokiu priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjos Operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 47 000 PLN. Pareiškėja teigia, kad visos atliktos Operacijos buvo neautorizuotos, t. y., pareiškėjos nuomone, buvo įvykdyta vagystė iš jos atsiskaitomosios sąskaitos. Kai tik buvo atliktos neautorizuotos Operacijos, pareiškėja iš karto kreipėsi į banką ir pateikė lėšų gražinimo prašymus. Pareiškėjos nuomone, pagal teisės aktų nuostatas, bankas privalėjo atsižvelgti į tai, kad Operacijos buvo neautorizuotos, ir privalėjo pareiškėjai gražinti Operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Pareiškėja nurodo tretiesiems asmenims neatskleidusi jokios informacijos, todėl bankas taip pat turėjo dėti pastangas, kad pareiškėjos atsiskaitomojoje sąskaitoje esančios lėšos būtų apsaugotos. Dėl šios priežasties, pareiškėjos nuomone, bankas turėtų gražinti jos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas mano tinkamai įvykdęs savo pareigą atlikti Operacijas pagal mokėtojo (t. y. pareiškėjos) pateiktus mokėjimo nurodymus, kurie, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir šalių bendrąją sutartį sudarančių banko Privatiams klientams taikomų sąlygų nuostatomis, laikytini tinkamai autorizuotais.

Bankas teigia, kad pati pareiškėja keletą kartų bankui patvirtino, kad visos Operacijos buvo atliktos jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad visos Operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad Operacijos buvo patvirtintos ir naudojantis „3D Secure“ metodu. Bankas dar kartą akcentavo, kad pareiškėja, kontaktuodama su banku, kelis kartus patvirtino, kad pati atliko ir autorizavo Operacijas. Be to, nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms Operacijoms, o prie pareiškėjos banko paskyros buvo prisijungusi tik pati pareiškėja, todėl nėra duomenų, kad pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Bankas teigė, kad pareiškėja užpildė lėšų gražinimo prašymus, kuriuose nurodė, kad jai nebuvo suteiktos paslaugos. Operacijų lėšų gavėjai buvo „Remitly“, „WorldRemit“ ir „Western Union“, kurie pareiškėjai suteikė paslaugas, t. y. suteikė lėšų pervedimo paslaugas, nes lėšos buvo pervestos pareiškėjos pasirinktiems mokėjimų gavėjams. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad Operacijos buvo atliktos mokėjimų gavėjams, o pareiškėja neteigia, kad mokėjimų gavėjai (paslaugų teikėjai) („Remitly“, „WorldRemit“ ir „Western Union“) netinkamai pervedė jos Operacijų metu pervestas lėšas arba kad lėšos nepasiekė naudos gavėjo. Dėl šios priežasties bankas nurodo, kad tokiems pareiškėjos reikalavimams lėšų gražinimo taisyklės yra netaikytinos, be to, Operacijos buvo atliktos ir autorizuotos pačios pareiškėjos, todėl pagal VISA mokėjimo kortelių organizacijos taisykles lėšų gražinimo prašymas negalėtų būti nagrinėjamas ir dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų gražinimo.

Bankas nurodo ir tai, kad iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja jau supratusi, kad galimai tapo sukčių auka, ir buvo informuota apie lėšų gražinimo negalimumą, laikotarpiu nuo 2022 m. gegužės 8 d. iki 2022 m. birželio 28 d. vėl pati inicijavo ir autorizavo net 31 mokėjimo operaciją, kurios savo pobūdžiu ir sukčiavimo būdu beveik nesiskyrė nuo ankstesnių. Banko teigimu, tai tik dar kartą patvirtina, kad pareiškėja buvo labai neatsargi. Be to, laikotarpiu, kai tretiesiems asmenims buvo atliekamos Operacijos, pareiškėja vykdė kasdienes atsiskaitymus, keitėsi lėšas ir pildė mokėjimo sąskaitą. Dėl šios priežasties bankas teigia, kad nėra tikėtina, kad pareiškėja nepastebėjo, kad tretieji asmenys buvo įsilaužę į jos sąskaitą arba kad ji buvo verčiama atlikti Operacijas.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti Operacijų sumas galėtų kilti tada, jeigu Operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Banko nuomone, Operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų Operacijų metu pervestų lėšų.

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 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje atliktų Operacijų, kurių atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą – 47 000 PLN.

Dėl banko priimto sprendimo laikyti Operacijas autorizuotomis pagrįstumo

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką teigia nedavusi sutikimo įvykdyti Operacijas, o lėšos iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų, todėl bankas turi grąžinti pareiškėjai šių Operacijų sumą. Bankas teigia, kad Operacijos yra įvykdytos tinkamai, nes buvo autorizuotos pareiškėjos ir banko bendrojoje sutartyje sutartu būdu, todėl laikytinos tinkamai autorizuotomis ir jų sumų bankas pareiškėjai neturi grąžinti.

Siekiant išspręsti pareiškėjos ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar Operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai šių Operacijų sumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, mokėjimo operacija yra laikomas mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją arba teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis). Šalių sudarytos bendrosios sutarties 14 punkte yra 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. [...] Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: [...] 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. Jei jie įdiegė šį metodą, prekybininko ar paslaugų teikėjo internetinėje svetainėje pasirodys langas, kuriame prašoma patvirtinti mokėjimą, o jūs gausite iššokantį pranešimą į „Revolut“ programėlę. Norėdami užbaigti mokėjimą, turėsite atidaryti programėlę ir patvirtinti operaciją.“

Atsižvelgiant į tai, kad bendrojoje sutartyje nustatyti banko ir pareiškėjos tarpusavio santykiai, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelių duomenys yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – tarp jų ir mokėjimo kortelių duomenų suvedimas, pareiškėjos ir banko santykiuose laikytini pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pati pareiškėja pateikia mokėjimo kortelių duomenis bei patvirtina mokėjimus „3D Secure“ metodu.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad buvo atliktos Operacijos, kurių gavėjai yra „Remitly“, „WorldRemit“ ir „Western Union“, ir kad visos Operacijos buvo inicijuotos ir atliktos mokėjimo kortele bei patvirtintos „3D Secure“ atsiskaitymo metodu, taigi, minėtoms operacijoms patvirtinti reikėjo nuskaityti pareiškėjos biometrinius duomenis ir (arba) suvesti banko programėlės slaptažodį. Operacijoms autorizuoti bei kitiems veiksams, kurių pareiškėja neginčija, atlikti buvo naudojamas tas pats pareiškėjai priklausantis mobilusis įrenginys, kuris buvo naudojamas iki ir po Operacijų atlikimo. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja prisijungti prie mobiliosios programėlės galėjo naudodama tik jai vienai žinomą banko programėlės slaptažodį arba savo biometrinius duomenis. Lietuvos banko vertinimu, iš kreipimesi į Lietuvos banką pateiktų duomenų matyti, kad pati pareiškėja nei bankui, nei Lietuvos bankui nenurodė, kad buvo praradusi savo telefoną. Ginčo byloje taip pat nėra nustatyta jokių objektyvių neteisėtus trečiųjų asmenų veiklos, dėl kurios tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ar mobilųjį telefoną ir be pareiškėjos žinios ir sutikimo inicijuoti ir autorizuoti Operacijas, požymių. Nebuvo nustatyta ir duomenų, kad Operacijos buvo paveiktos techninių trikdžių arba kitų banko paslaugų trūkumų.

Be to, iš pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja teigia, jog Operacijos yra neautorizuotos, o lėšos iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos buvo pavogtos. Vis dėlto pareiškėja tiek 2022 m. balandžio 18 d. kreipimesi į banką, tiek papildomame 2022 m. birželio 29 d. kreipimesi į banką akcentavo ir aiškiai patvirtino, kad Operacijas atliko ji pati ir kad tai supranta. Kita vertus, nors pareiškėjos bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, visuose teiktuose paaiškinimuose pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti Operacijas tam, kad gautų paslaugas. Pareiškėja du kartus patvirtino, kad ji pati atliko Operacijas. Lietuvos banko nuomone, tai, kad pareiškėja nurodė besiskiriančias faktines aplinkybes, yra laikoma faktinių aplinkybių derinimu prie jau priimto banko sprendimo tam, kad Lietuvos banke būtų priimtas pareiškėjai palankus sprendimas. Dėl šios priežasties pareiškėjos teiginiai, kad ji neatliko Operacijų ir lėšos iš jos lėšos buvo pavogtos, yra vertintini kritiškai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, o būtent į tai, kad Operacijos buvo atliktos naudojantis pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės duomenimis, patvirtinus Operacijas „3D Secure“ metodu bei prisijungiant prie banko mobiliosios programėlės tik pareiškėjai žinomu PIN kodu arba biometriniais duomenimis, taip pat nebuvo nustatyta jokių objektyvių neteisėtus trečiųjų asmenų veiklos, dėl kurios tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ar mobilųjį telefoną ir be pareiškėjos žinios ir sutikimo inicijuoti ir autorizuoti Operacijas, požymių, galima daryti išvadą, kad Operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos pačios pareiškėjos.

Dėl banko pareigos pareiškėjai gražinti Operacijų metu prarastas lėšas

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negražino 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 inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos inicijuotas Operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Kaip ir nurodo pareiškėja, ji pati inicijavo Operacijas gavėjams, nes siekė gauti tam tikras paslaugas. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti Operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas Operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo grąžinti Operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse, tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją VISA dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Bankas atsiliepime teigė, kad pareiškėjos prašymas grąžinti Operacijų lėšas buvo susijęs su tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortelėmis atliktais mokėjimais. Motyvuodamas savo sprendimą atmesti lėšų grąžinimo procedūras, bankas nurodo, kad pareiškėja savo prašymą grąžinti Operacijų metu prarastas lėšas grindė tuo, kad negavo paslaugų iš paslaugų teikėjo. Banko teigimu, nagrinėjamu atveju nebuvo pateikta duomenų ir bankas nenustatė, kad lėšų pervedimo tarpininkai „Remitly“, „WorldRemit“ ir „Western Union“, kuriems pareiškėja pervedė lėšas, nesuteikė sutartų paslaugų, t. y. nepervedė arba netinkamai pervedė lėšas nurodytam lėšų gavėjui.

Atkreiptinas dėmesys, kad bankas pateikė duomenis, pagrindžiančius, kad paslaugos buvo suteiktos, t. y. pati pareiškėja iš esmės patvirtino, kad jos nurodytas lėšų gavėjas Operacijų metu pervestas sumas gavo, tačiau prašė atlikti papildomus mokėjimus tam, kad pareiškėjai būtų suteiktos paslaugos. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, pagrįstai atmetė pareiškėjos prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja tinkamai autorizavo Operacijas ir siekė jas atlikti, o banko veiksmai vykdant pareiškėjos Operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų Operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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