



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X IR CURVE EUROPE UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-11-23 Nr. 429-592
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Curve Europe UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. balandžio 25 d. pareiškėjas bendrovės jam išduota mokėjimo kortele naudodamasis *PayPal* mokėjimų internetu platforma inicijavo 140 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) lėšų gavėjui *donati.s89* (toliau – gavėjas).

Pareiškėjas supratęs, kad galėjo būti apgautas sukčių, mėgino susisiekti su gavėju, kad šis jam gražintų mokėjimo operacijos lėšas, tačiau gavėjas į pareiškėjo žinutes neatsakė ir pinigų jam negražino. Pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, kad ši jam gražintų mokėjimo operacijos sumą.

Gavusi pareiškėjo prašymą gražinti bendrovės jam išduota mokėjimo kortele inicijuotos mokėjimo operacijos lėšas, bendrovė kreipėsi į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* (toliau – *MasterCard*) dėl lėšų gražinimo (*chargeback*) procedūros taikymo ir lėšų sugražinimo. Tačiau *MasterCard* priėmė sprendimą netenkinti pareiškėjo reikalavimo, kadangi *PayPal*, kurio atžvilgiu buvo pateiktas reikalavimas pateikė atsakymą, kad nesutinka gražinti mokėjimo operacijos lėšų, dėl to, kad pareiškėjas pažeidė *PayPal* sutarties sąlygas. Pareiškėjas mokėjimo operaciją inicijavo naudodamasis *PayPal* paslauga *Friends and Family Flow*, tuo tarpu ši paslauga gali būti naudojama tik lėšų siuntimui tarp dviejų fizinių asmenų - šia paslauga draudžiama naudotis, kai siekiama įsigyti prekes / paslaugas iš trečiųjų asmenų.

Pareiškėjas nesutiko su bendrovės atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad bendrovės išduota mokėjimo kortele gavėjui inicijavo mokėjimo operaciją, tačiau, iš gavėjo taip ir negavęs žadėtos prekės, kreipėsi į bendrovę ir prašė gražinti mokėjimo operacijos lėšas – 140 Eur, tačiau bendrovė jų negražino. Pareiškėjas iš esmės nesutiko su *PayPal* atsakymu dėl naudojimosi sąlygų pažeidimo, dėl ko mokėjimo operacijos lėšos jam nebuvo gražintos.

Bendrovė pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėjo kortele inicijuota mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo mokėjimo nurodymą pateiktus duomenis, taip pat informavo, kad kreipėsi į *MasterCard* dėl mokėjimo operacijos lėšų gražinimo, tačiau gavo atsakymą kad mokėjimo operacijos lėšos nebus gražintos, nes *PayPal*, kurio sistema buvo naudojama atliekant mokėjimo operaciją, priėmė sprendimą negražinti mokėjimo operacijos lėšų. Atsižvelgdama į pirmiau minėtą informaciją, bendrovė pareiškėjo reikalavimą prašė atmesti kaip nepagrįstą.

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

Pareiškėją ir bendrovę sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai – tarp šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo

kortele per gavėją, sumą. *Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą būtina įvertinti, ar bendrovė turi pareigą pareiškėjui gražinti autorizuotos mokėjimo operacijos lėšos.*

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, sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją kortele davė pats pareiškėjas, gavėjo interneto svetainėje suveddamas savo mokėjimo kortelės duomenis ir taip suteikdamas teisę gavėjui inicijuoti lėšų nurašymą. Pareiškėjas neginčija davęs sutikimą gavėjui inicijuoti mokėjimo operaciją.

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 pagrindai 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 gavėją inicijuotos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo sąlygos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrindumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigrąžinti *MasterCard* mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato *MasterCard*. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, 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.

Bendrovė Lietuvos bankui pateikė *MasterCard* atsakymą dėl pareiškėjo prašymo taikyti lėšų gražinimo procedūrą, patvirtinantį, kad *MasterCard*, išnagrinėjusi pareiškėjo prašymą gražinti autorizuotos mokėjimo operacijos lėšas, nes gavėjas nesuteikė žadėtos prekės, priėmė sprendimą pareiškėjo prašymą gražinti kortele inicijuotos mokėjimo operacijos lėšas laikyti nepagrįstu ir jį atmetė. Taigi, nagrinėjamo ginčo situacijoje galima teigti, kad mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugražintos, nes lėšų gražinimo procedūros metu mokėjimų internetu platforma *PayPal* nesutiko gražinti mokėjimo operacijos lėšų už prekes, motyvuodama tuo, kad pareiškėjas pažeidė *PayPal* naudojimo sąlygas.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pateikdamas savo mokėjimo kortelės duomenis gavėjui davė sutikimą inicijuoti lėšų nurašymą iš jo sąskaitos, į tai, kad ginčo byloje nėra nustatyta Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nurodytų mokėjimo operacijos, inicijuotos per gavėją, lėšų gražinimo sąlygų, taip pat į tai, kad *MasterCard* priėmė sprendimą negražinti mokėjimo operacijos lėšų, vertintina, kad bendrovė 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