LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2023-07-26 Nr. 429-430
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. sausio 9 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *VISA* lėšų gavėjui „Moonpay" buvo atliktos septynios mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 4 008,25 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. sausio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas teigia siekęs investuoti įmonėje „Trading Union FX", todėl atliko septynias ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas paaiškino, kad pats susisiekė su trečiuoju asmeniu, kad šis padėtų investuoti į kriptovaliutas. Bandant atsiimti gautą pelną, pareiškėjui buvo nurodyta, kad reikia atlikti papildomą mokėjimą į platformą, dėl šios priežasties pareiškėjas suprato, kad buvo apgautas sukčių.

2023 m. sausio 10 d. pareiškėjas pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl kiekvienos ginčijamos mokėjimo operacijos.

Tą pačią dieną bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, informavo pareiškėją, kad priėmė sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūrų. Bankas pareiškėjui paaiškino, kad toks sprendimas buvo priimtas dėl to, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos autorizuotos paties pareiškėjo.

Nuo 2023 m. sausio 10 d iki 2023 m. sausio 31 d. tarp pareiškėjo ir banko vyko susirašinėjimas dėl banko priimto sprendimo. Pareiškėjas banko prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas pareiškėjui nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus.

Pareiškėjas nesutiko su banko priimtu sprendimu neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūrų, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką pradėti septynias lėšų grąžinimo procedūras ir grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis kaip ir pirmajame kreipimesi į banką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas nurodė, kad, turimais duomenimis, mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizuoti naudojantis „3D Secure" funkcija. Bankas taip pat pažymėjo, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, galėjusių turėti įtakos atliktiems mokėjimams ar jų teisėtumui. Taip pat bankas atkreipia dėmesį, kad, atsižvelgiant į banko turimus vidinius duomenis, prie paskyros atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas iš savo naudojamo įrenginio „OnePlus".

Bankas, pasisakydamas dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, atkreipia dėmesį, kad, vadovaujantis *VISA* paslaugų ir produktų taisyklių vadovu (angl. *Visa Core Rules and VISA Product and Service rules Guide*) (toliau – *VISA* taisyklės), sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų grąžinimas galimas tik tuo atveju, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Bankas akcentuoja, kad visos septynios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai

inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Atsižvelgiant į tai, kad visas ginčijimas mokėjimo operacijas inicijavo ir autentifikavo pats pareiškėjas, banko teigimu, jam nekyla pareiga inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrų.

Apibendrindamas bankas nurodo, kad visos septynios atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos nepatenka į *VISA* taisyklių apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas. Mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga pradėti lėšų grąžinimo procedūras ir grąžinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei ginčijamos mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai, todėl bankas mano, kad jam negali kilti pareiga grąžinti tinkamai autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras ir grąžinti pareiškėjui prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pradėti lėšų grąžinimo procedūras ir grąžinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo prašymu, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, todėl bankui nekyla pareiga grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Taip pat bankas nurodo, kad lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimas yra negalimas, nes neatitinka *VISA* taisyklių sąlygų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras.

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, matyti, kad pareiškėjas nesutinka su banko priimtu sprendimu ir nurodo, kad bankas nepagrįstai neinicijuoja ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo procedūrų ir nepadeda pareiškėjui susigrąžinti prarastų lėšų.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir yra tinkamai autorizuotos, nustatytos *VISA* taisyklėse. 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 minėtose *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.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo prašymai grąžinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų operacijų lėšas buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* kortelėmis atliktų mokėjimų.

Bankas savo atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo pateiktuose lėšų grąžinimo prašymuose yra nurodyta, kad lėšos buvo prarastos dėl įvykdyto sukčiavimo. Vadovaujantis *VISA* taisyklių 11.7 skyriumi, mokėjimo grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai kortelės turėtojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Šiuo atveju, kaip rodo banko pateikti duomenys, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo (pareiškėjas pats siekė atlikti, inicijavo ir pats „3D Secure" būdu patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas). Dėl šios priežasties manytina, kad bankas šiuo pagrindu pagrįstai netaikė lėšų grąžinimo procedūros.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai visų lėšų grąžinimo prašymų atveju atsisakė taikyti *VISA* taisyklėse numatytas lėšų grąžinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo procedūrų, kad pareiškėjo lėšos būtų grąžintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių Agnė Kazlauskienė