



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-01-18 Nr. 429-15  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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:**

Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2023 m. balandžio 19 d. iki 2023 m. gegužės 8 d. atliko 14 mokėjimų *Visa* mokėjimo kortele lėšų gavėjoms *Binance* ir *Moonpay*, kurių bendra suma 142 600 PLN (toliau – ginčijami mokėjimai).

Pareiškėjas 2023 m. gegužės 17 d. kreipėsi į banką, prašydamas taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūras ir gražinti atliekant ginčijamus mokėjimus prarastas lėšas. Pareiškėjas bankui nurodė, jog tapo fiktyvią investavimo veiklą vykdančios įmonės *General Trust Group* sukčiavimo auka. Pareiškėjas kreipėsi į banką teigė, kad su juo susisiekė minėtos įmonės darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti. Pareiškėjas paaiškino, jog atliko jam nurodytus veiksmus ir atsidarė *General Trust Group* investicinę sąskaitą, kad galėtų investuoti įmonės platformoje. Po kurio laiko pareiškėjas suprato, kad *General Trust Group* jam nesuteikė paslaugų, už kurias jis sumokėjo, t. y. nevykdė investavimo mokymų ir investicinių sandorių. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė banko gražinti jo prarastas lėšas.

2023 m. gegužės 23 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, tačiau paaiškino, kad pareiškėjas turi galimybę bankui pateikti lėšų gražinimo prašymus.

2023 m. birželio 3 d. pareiškėjas pateikė prašymus taikyti lėšų gražinimo procedūras, kuriais reikalavo gražinti ginčijamų mokėjimų sumą tuo pagrindu, kad negavo paslaugų, už kurias atsiskaitė ginčijamų mokėjimų lėšomis.

2023 m. birželio 3 d. bankas el. laišku pareiškėją informavo, kad atmetė pareiškėjo prašymus, nes ginčijami mokėjimai buvo atlikti kaip lėšų pervedimai. Bankas paaiškino, kad tokiais atvejais paslaugos laikomos suteiktomis, kai lėšos yra įskaitomos į lėšų gavėjų sąskaitas.

2023 m. liepos 26 d. pareiškėjas kreipėsi į banką iš kito savo el. pašto adreso, nurodydamas, jog nesulaukė banko atsakymo į savo 2023 m. gegužės 17 d. kreipimąsi.

2023 m. liepos 27 d. bankas kreipėsi į pareiškėją 2023 m. liepos 26 d. el. laiške nurodytu el. pašto adresu ir prašė pateikti papildomus duomenis, susijusius su pareiškėjo sąskaita, tačiau pareiškėjas jokių papildomų duomenų bankui nepateikė.

2023 m. spalio 4 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipėsi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipėsi į banką. Pareiškėjas prašo įpareigoti banką tenkinti jo reikalavimą taikyti lėšų gražinimo procedūras.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jo nurodytoms lėšų gavėjoms, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pačio pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus, neturėjęs teisės šių mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo pagal *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo<sup>1</sup> (toliau – *Visa* taisyklės) procedūrą, todėl neturintis pareigos gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą.

<sup>1</sup> <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

### 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis juos inicijavo ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos *General Trust Group* sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į lėšų gavėjų *Binance* ir *Moonpay* atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojami būtent šie ginčijami mokėjimai.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) pagrįstai netenkino pareiškėjo prašymo dėl ginčijamų mokėjimų taikyti lėšų gražinimo procedūras Visa taisyklių pagrindu.*

#### 1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjoms. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti,

kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl banko sprendimo netaikyti lėšų grąžinimo procedūrų pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pažymėjo, kad kreipėsi į banką prašydamas taikyti lėšų grąžinimo procedūras, tačiau iki kreipimosi į Lietuvos banką taip ir nesulaukė atsakymo, ar šios procedūros jam buvo pritaikytos. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netaikė lėšų grąžinimo procedūrų ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Pasak banko, pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie banko sprendimą atmesti lėšų grąžinimo prašymus pagal Visa taisykles. Ginčijami mokėjimai buvo lėšų pervedimai ir laikoma, kad paslaugos yra suteiktos, kai lėšos yra įskaitomos į lėšų gavėjų sąskaitas, todėl pareiškėjo prašymai taikyti lėšų grąžinimo procedūras laikytini nepagrįstais, todėl atmesti.

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 nereglementuoja, 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.

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.

Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos nurodytoms lėšų gavėjoms *Binance* ir *Moonpay*, o pareiškėjas turėjo galimybę pervesti lėšas ir jomis naudotis platformoje *General Trust Group* – investuoti savo pervestas lėšas. Taigi, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis Visa taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, neturėjo pagrindo tenkinti lėšų grąžinimo prašymų dėl ginčijamų mokėjimų, todėl pagrįstai atmetė šiuos prašymus.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino Visa taisykles, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas Visa taisyklių pagrindu netaikyti lėšų grąžinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas Visa taisyklių pagrindu netaikyti lėšų grąžinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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<sup>2</sup>.

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:

<sup>2</sup> 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.

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