



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-24 Nr. 429-20
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:

2022 m. birželio 20 d. – 2023 m. kovo 3 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* skirtingiems lėšų gavėjams buvo atliktos mokėjimo operacijos, kurių bendra suma viršija 33 000 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. spalio 16 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pradėti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūras. Pareiškėjas nurodė, kad atliko ginčijamas mokėjimo operacijas turėdamas tikslą – ilgalaikį investavimą, tačiau vėliau pardavėjo *Momus2006 Ltd* (toliau – paslaugų pardavėjas) buvo informuotas, kad paslaugos nebus suteiktos. Pareiškėjas bankui teigė, kad 120 dienų lėšų gražinimo procedūros pradėjimo terminas turėtų būti skaičiuojamas ne nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo datos, o nuo dienos, kada paslaugų pardavėjas pranešė, jog paslaugos nebus suteiktos, neviršijant 540 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas kreipėsi į pareiškėją dėl papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas pateikimo, t. y. bankas prašė pareiškėjo patikslinti, dėl kokių mokėjimo operacijų kreipėsi pareiškėjas.

Atsižvelgdamas į banko prašymą, pareiškėjas bankui pateikė raštus, kuriuose pateiktas ginčijamų mokėjimo operacijų, dėl kurių paslaugos pardavėjas pasiūlė pareiškėjui kreiptis dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo, sąrašas.

Įvertinęs pateiktus duomenis, bankas informavo pareiškėją, kaip reikia pateikti prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo, ir patvirtino, kad dėl kiekvienos iš ginčijamų mokėjimų operacijų pareiškėjas turėtų pateikti atskirą prašymą.

Be to, 2023 m. spalio 19 d. bankas, įvertinęs visus pareiškėjo pateiktus papildomus duomenis, pareiškėjui pateikė atsakymą, jog nėra galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, nes jos įvykdytos daugiau nei prieš 120 dienų.

2023 m. spalio 23 d. pareiškėjas bankui pateikė prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl 2022 m. liepos 10 d. atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios suma yra 51 Eur.

Tą pačią dieną bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktą prašymą, priėmė sprendimą jį atmesti ir apie tai informavo pareiškėją. Bankas pareiškėjui nurodė, kad nuo ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo praėjo daugiau nei 120 dienų, todėl ji nebegali būti ginčijama pagal mokėjimo kortelę išdavusios organizacijos taisykles. Be to, pareiškėjo pateiktas prašymas dėl visų ginčijamų mokėjimo operacijų inicijuoti lėšų gražinimo procedūras taip pat buvo atmestas, nes ir dėl likusių ginčijamų mokėjimo operacijų buvo praėjęs 120 dienų terminas.

Nesutikdamas su banko sprendimu, 2023 m. spalio 24 d. ir 2023 m. lapkričio 8 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzijomis, prašydamas gražinti prarastas lėšas, tačiau bankas abiem atvejais tokių pareiškėjo prašymų netenkino. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką pradėti lėšų gražinimo procedūras. Pareiškėjo teigimu, *MasterCard* lėšų gražinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) yra dvi galimybės taikyti lėšų gražinimo procedūrą: 1) ne vėliau nei praėjus 120 dienų po mokėjimo operacijų atlikimo; 2) ne vėliau nei

praėjus 120 dienų nuo tada, kai turėjo būti suteiktos paslaugos, kurios buvo apmokėtos atliekant mokėjimo operacijas. Pareiškėjo teigimu, jam paslaugos turėjo būti suteiktos 2023 m. liepos 15 d. Kadangi paslaugos jam nebuvo suteiktos, turi būti taikomos *MasterCard* taisyklės ir pradėtos lėšų gražinimo procedūros. Pareiškėjo teigimu, būtent paslaugų pardavėjas kreipėsi į pareiškėją ir nurodė, kad nesuteiks visų pareiškėjui žadėtų paslaugų, todėl, pareiškėjo manymu, bankas būtent šiuo pagrindu privalėjo pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, jog visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Taip pat bankas pažymi, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir naudojantis „3D Secure“ metodu.

Bankas taip pat paaiškino, kad *MasterCard* taisyklės nustato griežtus terminus lėšų gražinimo procedūroms pradėti, t. y. prašymas turi būti pateiktas per 120 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos arba per 120 dienų nuo paslaugų suteikimo dienos, arba per 120 dienų nuo prekių pristatymo dienos, bet neviršijant iš viso 540 dienų nuo mokėjimo atlikimo dienos. Bankas pažymi, kad įvertinęs visus pareiškėjo pateiktus duomenis, nustatė, jog paslaugų pareiškėjui nesuteikė paslaugų pardavėjas, tačiau pačios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kitiems gavėjams, t. y. lėšų pervedimo tarpininkams arba kitiems paslaugų teikėjams. Bankas nurodo, kad net jeigu lėšų gavėjai turėjo pervesti lėšas paslaugų pardavėjui, tokiu atveju laikoma, kad lėšų pervedimo paslaugos buvo tinkamai suteiktos.

Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 ginčijamoms mokėjimo operacijoms taikyti *MasterCard* taisyklėse nustatytas lėšų gražinimo procedūras.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Be to, pareiškėjas nei kreipimesi į banką, nei į Lietuvos banką neginčija fakto, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo netinkamai įvykdytos. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo ir įvykdymo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo ir įvykdymo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis ir įvykdytomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė taikyti lėšų gražinimo procedūras pagal MasterCard taisykles.

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

MasterCard taisyklėse¹ (56–57 psl.) nustatyta, kad lėšų gražinimo procesas turi būti inicijuotas per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos arba per 120 dienų nuo paslaugų suteikimo dienos, arba per 120 dienų nuo prekių pristatymo dienos, bet neviršijant iš viso 540 dienų nuo mokėjimo atlikimo dienos.

Tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos pareiškėjo nurodytiems gavėjams buvo pervestos laikotarpiu nuo 2022 m. birželio 20 d. iki 2023 m. kovo 3 d. Iš pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai įvykdytos. Tačiau pareiškėjas į banką kreipėsi tik 2023 m. spalio 12 d., t. y. praėjus daugiau nei 200 dienų nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo dienos, o prašymas pradėti lėšų gražinimo procedūrą buvo pateiktas tik dėl vienos ginčijamos mokėjimo operacijos ir jis buvo pateiktas dar vėliau, t. y. 2023 m. spalio 23 d. Taigi, šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėjas į banką su prašymu taikyti *MasterCard* taisyklėse numatytą lėšų gražinimo procedūrą kreipėsi praleidęs nustatytą 120 dienų terminą, kuris skaičiuojamas nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos.

Nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodo, kad jam paslaugos turėjo būti suteiktos 2023 m. liepos 15 d. Tačiau būtent tuo metu paslaugų pardavėjas pateikė pareiškėjui informaciją, kad jam žadėtos paslaugos nebus suteiktos visa apimtimi. Dėl šios priežasties pareiškėjas nurodo, kad nagrinėjamu atveju turi būti taikomos *MasterCard* taisyklėse numatytos nuostatos, kad lėšų gražinimo procedūra gali būti pradėta per 120 dienų ne nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo, o nuo paslaugų suteikimo dienos, neviršijant 540 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos.

Vertinant pareiškėjo pateiktus paaiškinimus ir objektyvius įrodymus, svarbu pažymėti, kad tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliekamos ne pardavėjui, o skirtingiems lėšų gavėjams. Pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti, kad lėšos turėjo būti pervestos būtent į paslaugų pardavėjo atsiskaitomąją sąskaitą ar kad lėšos iš lėšų gavėjų sąskaitų nebuvo pervestos paslaugų pardavėjui.

Be to, iš pateiktų duomenų, t. y. banko išplėstinių ginčijamų mokėjimo operacijų išrašų, matyti, kad lėšų pervedimams buvo pritaikyti skirtingi ginčijamų mokėjimo operacijų kodai, pvz., vaizdo žaidimų pramogos (kodas MCC 7993), kompiuterių programavimas, duomenų apdorojimas ir integruotos sistemos (kodas MCC 7372), skaitmeninės prekės – programinės įrangos programos (kodas MCC 5817) ir kitos lėšų pervedimo paslaugos (kodas MCC6012). Lietuvos banko vertinimu, tai patvirtina, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo skirtos tam tikroms pirmiau nurodytoms konkrečioms prekėms ir paslaugoms įsigyti arba dalis ginčijamų mokėjimo operacijų buvo atlikta lėšų pervedimo paslaugas teikiančiam subjektui, o ne paslaugų pardavėjui.

Taigi, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos, pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė objektyvių duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti, kad būtent dėl ginčijamų mokėjimo operacijų konkrečios prekės ir paslaugos turėjo būti suteiktos vėliau ir (ar) jos nebuvo suteiktos, todėl nėra pagrindo teigti, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms turėjo būti taikomos *MasterCard* taisyklių nuostatos, kad lėšų gražinimo procedūra gali būti pradėta per 120 dienų nuo prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo dienos, neviršijant 540 dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dienos.

Lietuvos banko vertinimu, iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas į banką kreipėsi ir lėšų gražinimo prašymus pateikė praleidęs *MasterCard* taisyklėse nustatytą terminą, todėl galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai atsisakė pareiškėjo prašymo pagrindu inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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:

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

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