



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-04-23 Nr. 429-74
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. gruodžio 1 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) prekės ženklo kortelė Nr. ****Duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2022 m. gruodžio 6 d. – 2023 m. balandžio 24 d. pareiškėjas Kortele bendrovėms „Tp Kextax Chek“, „Puregold“, „Ibox bank“, „U Finde“ ir „Sksu“ atliko septyniolika mokėjimų (toliau – Korteliniai mokėjimai), iš kurių: penkis mokėjimus JAV doleriais (iš viso 7 146,95 USD), du mokėjimus eurais (iš viso 2 254,19 EUR), aštuonis mokėjimus Singapūro doleriais (iš viso 46 695,31 SGD) ir du mokėjimus Indijos rupijomis (iš viso 467 596,64 INR).

2023 m. gegužės 26 d. pareiškėjas el. paštu pranešė bankui, kad buvo apgautas investavimo platformos „Cryptogo 365“ (toliau – Platforma) ir pareikalavo, kad Kortelinių mokėjimų sumos būtų gražintos pagal *MasterCard* organizacijos nustatytą lėšų gražinimo procedūrą, o jei gražinimas pagal šią procedūrą negalimas – banko lėšomis. Bankas tą pačią dieną pasiūlė pareiškėjui susisiekti su banku per pokalbių programėlę, tačiau pareiškėjas pasiūlytu būdu į banką nesikreipė ir šalių bendravimas nutrūko.

Pareiškėjui 2023 m. rugsėjo 3 d. pakartotinai kreipusis į banką el. paštu, bankas per pokalbių programėlę bandė susisiekti su pareiškėju dėl papildomos informacijos gavimo, tačiau nesėkmingai, todėl 2023 m. rugsėjo 18 d. el. paštu pranešė pareiškėjui, kad dėl trūkstamos informacijos negali tinkamai įvertinti, ar ir (ar) kokiais konkrečiais pagrindais *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūra galėtų būti taikoma Kortelinių mokėjimų atžvilgiu.

Nesulaukęs iš pareiškėjo papildomos informacijos, bankas savo iniciatyva įvertino, ar Korteliniai mokėjimai galėtų tenkinti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse (angl. *Chargeback guide*)¹ nustatytas sąlygas, kurioms esant lėšų gražinimo procedūra būtų galima sukčiavimo būdu atliktų mokėjimo operacijų atžvilgiu, tačiau nustatė, kad Korteliniai mokėjimai netenkina pirmiau nurodytų sąlygų, ir atitinkamai 2023 m. rugsėjo 19–20 d. el. paštu pranešė apie tai pareiškėjui.

2023 m. spalio 4 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką el. paštu, bankas tą pačią dieną paprašė pareiškėjo pratęsti pradėtą komunikaciją pokalbių programėlėje, tačiau pareiškėjas to nepadarė ir šalių bendravimas vėl nutrūko.

2023 m. lapkričio 6 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką el. paštu, tačiau banko atsakymo nesulaukė, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas reikalavo, kad Kortelinių mokėjimų sumos būtų gražintos jam vienu iš šių būdų: pagal *MasterCard* organizacijos nustatytą lėšų gražinimo procedūrą arba banko lėšomis. Pareiškėjas pakartotojo buvęs apgautas Platformos ir teigė, kad bankas nesinėmė reikiamų priemonių, kad iš anksto įspėtų pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, laiku pastebėtų Platformos pareiškėjo atžvilgiu atliekamus sukčiavimo veiksmus ir (ar) kitaip apsaugotų pareiškėją nuo Platformos sukčiavimo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu gražinti pareiškėjui

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>

Kortelinių mokėjimų sumas banko lėšomis. Bankas teigė tinkamai įvykdes paties pareiškėjo autorizuotus Kortelinius mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos gražinti jų sumų.

Bankas papildomai nurodė, kad, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytas aplinkybes ir siekdamas padėti pareiškėjui, *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatyta tvarka kreipėsi į bendrovių „Tp Kextax Chek“, „Puregold“ ir „Sksu“, kurioms buvo atlikta penkiolika Kortelinių mokėjimų, finansų įstaigas ir inicijavo ginčų su šiomis bendrovėmis procedūras. Paaiškindamas, kodėl analogiškos procedūros nebuvo pradėtos likusių dviejų Kortelinių mokėjimų (1 087 USD ir 754,19 EUR) atžvilgiu, bankas nurodė, kad šie mokėjimai buvo atlikti pinigų pervedimo paslaugas teikiančioms bendrovėms „U Finde“ ir „Ibox bank“, todėl pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklės negali būti užginčyti.

Pasibaigus pirmiau nurodytoms procedūroms, pareiškėjui buvo gražintos septynių Kortelinių mokėjimų sumos, o pagrindo gražinti likusių aštuonių Kortelinių mokėjimų sumas (iš viso 46 695,31 SGD) šių sumų gavėja (bendrovė „Puregold“), jos finansų įstaiga ir bankas nenustatė.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Remiantis bylos duomenimis, šalių ginčas kilo dėl septyniolikos Kortelinių mokėjimų sumų pareiškėjui negražinimo pagrįstumo².

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu septynių Kortelinių mokėjimų sumos pareiškėjui buvo gražintos, t. y. pareiškėjo reikalavimas gražinti šių mokėjimų sumas buvo visiškai patenkintas ir šalių ginčo šio reikalavimo dalyje nebeliko. Atsižvelgiant į tai, toliau sprendime Lietuvos bankas pasisakys tik dėl šalių ginčo dalies, susijusios su pareiškėjo keltu reikalavimu gražinti jam likusių dešimties Kortelinių mokėjimų, t. y. bendrovei „Ibox bank“ (toliau – Gavėja Nr. 1) atlikto 754,19 EUR mokėjimo, bendrovei „U Finde“ (toliau – Gavėja Nr. 2) atlikto 1 087 USD mokėjimo ir bendrovei „Puregold“ (toliau – Gavėja Nr. 3) atliktų aštuonių mokėjimų, kurių bendra suma 46 695,31 SGD, (toliau visi kartu – Ginčijami mokėjimai), sumas.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Remiantis bylos duomenimis, tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo³, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Pareiškėjas reikalavo banko Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo bet kuriuo iš šių būdų: pagal *Mastercard* organizacijos nustatytą lėšų gražinimo procedūrą arba banko lėšomis. Kaip nurodyta pirmiau, bankas atsisakė gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas savo lėšomis, tačiau atliko *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nurodytus veiksmus, kad tiek, kiek bankui leidžia šios taisyklės, pamėgintų padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamų ir kitų Kortelinių mokėjimų sumas iš jų gavėjų. Remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimas pastaruoju būdu buvo neįmanomas dėl ne nuo banko priklausiusių aplinkybių.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas: 1) laikytinas atsakingu už tai, kad Ginčijamų mokėjimų sumos nebuvo gražintos pagal Mastercard organizacijos lėšų gražinimo procedūrą; 2) turi pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas savo lėšomis.

² Kreipdamasis į banką, o vėliau į Lietuvos banką, pareiškėjas pateikė netikslūs duomenis apie mokėjimus, kurių sumas reikalauja gražinti, tačiau kitos paties pareiškėjo nurodytos aplinkybės bei banko pateikti duomenys leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad pareiškėjas siekė susigražinti būtent Kortelinių mokėjimų sumas.

³ Tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui, pareiškėjas nurodė atlikęs Ginčijamus ir kitus Kortelinius mokėjimus turėdamas tikslą investuoti, neneigė autorizavęs šiuos mokėjimus ir (ar) kitaip neginčijo šių mokėjimų autorizuotumo.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų sumų negražinimo pagal Mastercard organizacijos lėšų gražinimo procedūrą

Sprendžiant banko atsakomybės už Ginčijamų mokėjimų sumų negražinimą pagal *Mastercard* organizacijos nustatytą lėšų gražinimo procedūrą klausimus, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros, taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimų taisyklėse yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų gražinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *MasterCard* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą atitinka šios organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (ar) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Remiantis pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką duomenimis, darytina išvada, kad savo reikalavimą gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas pagal *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą pareiškėjas grindė šiais *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse įtvirtintais pagrindais: „Prekės arba paslaugos buvo ne tokios, kaip aprašytos, arba su trūkumais“ (angl. *Goods or Services Were Either Not as Described or Defective*), „Prekės arba paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*) ir „Abejotina prekybininko veikla“ (angl. *Questionable Merchant Activity*).

MasterCard organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta vienu iš pareiškėjo pirmiau nurodytų pagrindų, esant šioms sąlygoms: 1) pagrindu „Prekės arba paslaugos ne tokios, kaip aprašytos, arba su trūkumais“ – kai prekybininko pateikta prekė yra sugadinta ir (ar) netinkama naudoti pagal paskirtį ir (arba) prekė ir (ar) paslauga neatitinka jos išankstinio aprašymo, mokėtojas visų pirma susisiekė su prekybininku, tačiau prekybininkas atsisakė pašalinti ir (ar) kompensuoti prekės ir (ar) paslaugos trūkumus (pvz., pakeisti prekę, sumažinti prekės ir (ar) paslaugos kainą ir pan.), o netinkamos prekės atveju – mokėtojas gražino prekę prekybininkui⁴; 2) pagrindu „Prekės arba paslaugos nesuteiktos“ – kai po mokėjimo operacijos atlikimo prekybininkas nesuteikia prekių ir (ar) paslaugų per sutartą laiką⁵; 3) pagrindu „Abejotina prekybininko veikla“ – kai mokėjimo operacija atlikta prekybininkui, kuris yra įtrauktas į *Mastercard* organizacijos sudarytą netinkamą ar nesąžiningą veiklą vykdančių prekybininkų sąrašą, arba *Mastercard* organizacija nustato, kad šis prekybininkas atlieka priverstinius sandorius (angl. *coercive transactions*)⁶.

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas nuosekliai, aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina Platformą ir būtent iš jos negavo sutartų paslaugų, tačiau Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne Platformai, o Gavėjoms Nr. 1, 2 ir 3 (toliau visos kartu – Gavėjos). Pretenzijų dėl Gavėjų veiksmų, paslaugų ir (ar) prekių pareiškėjas nereiškė ir jokių kitų duomenų, kurie leistų teigti, kad Gavėjos pareiškėjo atžvilgiu atliko netinkamus ir (ar) neteisėtus veiksmus, nepateikė, nors būtent Gavėjos *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių kontekste laikytinos tomis prekybininkėmis, kurioms šiose taisyklėse nustatytais atvejais, pagrindais ir tvarka pareiškėjas ir atitinkamai bankas, kaip Kortelės leidėjas, galėtų pareiškėjo vardu reikšti kokias nors pretenzijas dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo. Duomenų, kad *Mastercard* organizacija būtų įtraukusi Gavėjas į netinkamą ar nesąžiningą veiklą vykdančių prekybininkų sąrašą ir (ar) kitaip nustačiusi, kad Gavėjos atlieka priverstinius sandorius, byloje taip pat neturima.

Įvertinus pareiškėjo bankui ir Lietuvos bankui pateiktus duomenis apie tai, kurio subjekto, t. y. Platformos, veiksmus ir (ar) paslaugas pareiškėjas skundžia, bei atitinkamas *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatas, susijusias su šiose taisyklėse nustatytais pagrindais, kuriais pareiškėjas grindė savo reikalavimą gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas pagal *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, matyti, kad Ginčijami mokėjimai netenkina šių sąlygų. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad pareiškėjo kreipimosi pagrindu, ypač

⁴ *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių 55 psl.

⁵ *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių 57 psl.

⁶ *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių 120 psl.

atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas nepateikė jokių duomenų apie Gavėjų veiksmus, kuriuos laikytų netinkamais ir (ar) neteisėtais, bankas turėjo pareigą ir (ar) teisę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūras pareiškėjo įvardytais pagrindais, nėra.

Nepaisant to, iš bylos duomenų matyti, kad, siekdamas padėti pareiškėjui, bankas vertino įvairias galimybes ir ieškojo būdų, ar ir kaip galėtų padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamų mokėjimų sumas pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą.

Pirma, dar iki pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką, bankas savo iniciatyva vertino galimybę inicijuoti *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad Ginčijami mokėjimai galėjo būti atlikti sukčiavimo būdu⁷, tačiau nustatė, kad Ginčijami mokėjimai netenkino *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros taisyklėse nustatytos esminės sąlygos, kuriai esant lėšų gražinimo procedūra būtų galima pirmiau nurodytu pagrindu. Pažymėtina, kad *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad pirmiau nurodytu pagrindu mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas aktyviais veiksmais autorizavo Ginčijamus mokėjimus, todėl Ginčijami mokėjimai nelaikytini atliktais be pareiškėjo dalyvavimo.

Antra, nors pareiškėjas nereiškė pretenzijų dėl Gavėjos Nr. 1 ir 2 suteiktų paslaugų, bankas savo iniciatyva vertino galimybes Gavėjoms Nr. 1 ir 2 atliktų dviejų Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad Gavėjos Nr. 1 ir 2 galbūt nesuteikė savo paslaugų ir (ar) jų suteiktos paslaugos galbūt buvo netinkamos kokybės, tačiau taipogi nustatė, kad, vadovaujantis *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatomis, lėšų gražinimo procedūra pirmiau nurodytais pagrindais šių dviejų Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu yra negalima. Remiantis byloje turimais duomenimis, Gavėjos Nr. 1 ir 2 teikia finansines ir (ar) joms prilyginamas paslaugas, o šioms Gavėjoms atliktos mokėjimo operacijos (nagrinėjamu atveju – du Ginčijami mokėjimai) priskirtinos *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklėse nurodytai mokėjimo operacijų kategorijai „Mokėjimo operacijos ir Pinigų persiuntimo operacijos“ (angl. *Payment Transactions and MoneySend Payment Transactions*), kurių atžvilgiu lėšų gražinimo procedūra yra negalima⁸.

Trečia, Bankas *MasterCard* organizacijos taisyklėse nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėją Nr. 3, kuriai buvo atlikti aštuoni Ginčijami mokėjimai, ir gavo jos paaiškinimus (atsikirtimus), kuriuose Gavėja Nr. 3 nurodė, kad, gavusi iš pareiškėjo šių mokėjimų sumas, suteikė pareiškėjui prekes, atitinkančias iš anksto sutartas sąlygas, ir dėl to neturi pareigos gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų. Gavėja Nr. 3 paaiškino bankui, kad tiesiog pardavė pareiškėjui aukso medalionus ir nežadėjo pareiškėjui jokių paslaugų, susijusių su investavimu, kriptovaliutomis ar pan. Gavėja Nr. 3 pateikė bankui ne tik įrodymus, patvirtinančius, kad aukso medalionai buvo įsigyti pareiškėjo vardu ir naudai, bet ir turimą pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus paaiškinimus ir iš Gavėjos Nr. 3 gautus duomenis, bankas nenustatė pagrindo laikyti Gavėjos Nr. 3 atsisakymą gražinti pareiškėjui aštuonių Ginčijamų mokėjimų sumas nepagrįstu, todėl konstatavo, kad, vadovaujantis *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatomis, pagrindo gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas, nėra.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčo nagrinėjimui aktualias *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (ar) taikė *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai, pagrindo teigti, kad bankas galėtų būti laikytinas atsakingu už tai, kad pareiškėjas neįgijo teisės susigražinti Ginčijamų mokėjimų sumas pagal *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių nuostatas, taip pat nėra.

2. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁹, kurioms esant pareiškėjas, kaip

⁷ *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių 93 psl.

⁸ *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo taisyklių 52 psl.

⁹ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 ir 6 dalimis, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant

mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas.

Svarbu pažymėti ir tai, kad Mokėjimų įstatymo 41 straipsnis taikomas mokėjimo operacijai tik tuomet, kai tiek mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo, tiek ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo buveinės vieta yra Europos Sąjungos ir (ar) Europos ekonominės erdvės valstybėje. Ginčo šalys nepateikė Lietuvos bankui duomenų, kurie leistų tiksliai nustatyti, kur yra Gavėjų finansų įstaigų buveinės, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Gavėjų buveinės, remiantis bylos duomenis, yra registruotos ir (ar) jos veikia ne Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybėse, t. y. atitinkamai Ukrainoje, Kazachstane ir Singapūre, neatmestina galimybė, kad Gavėjų finansų įstaigų buveinės taip pat yra ne Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės narės valstybėje (-ėse), ir dėl to Mokėjimų įstatymo 41 straipsnis Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu būtų visai netaikomas.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuotų Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai neatšaukė Ginčijamų mokėjimų vykdymo ir (ar) įvykdė šiuos mokėjimus netinkamai.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Kaip ir nurodyta pirmiau, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Gavėjoms, o ne pareiškėjo nurodytai Platformai.

Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis Gavėjų paslaugomis ir (arba) prekėmis bei tuo tikslu atlikti Gavėjoms mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato. Banko pareigos informuoti ir (ar) kitaip įspėti savo klientus, įskaitant pareiškėją, apie Gavėjų ir (ar) kitų prekybininkų teikiamas paslaugas ir (ar) prekes, įskaitant su tokių paslaugų ir (ar) prekių įsigijimu bei naudojimu susijusias rizikas, teisės aktai taip pat nenustato.

Apie tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo galimai kažkaip susiję su pareiškėjo siekiu investuoti per Platformą, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma tik po to, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė 2023 m. gegužės 26 d., t. y. praėjus penkiems mėnesiams nuo pirmojo ir beveik dviem mėnesiams nuo paskutiniojo Ginčijamų mokėjimų įvykdymo.

Pažymėtina, kad bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, neteikė pareiškėjui jokių su investavimu susijusių paslaugų, todėl pareigos iš anksto įspėti ir (ar) kitaip informuoti pareiškėją apie galimas investavimo, juo labiau per Platformą, apie kurią bankui tuo metu net nebuvo žinoma, rizikas taip pat neturėjo.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas ir vykdydamas su klientu iš anksto sutarta tvarka ir sąlygomis pateiktus bei paties kliento patvirtintus mokėjimo nurodymus vykdyti mokėjimo operacijas, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, ir (ar) kokius paskesnius sandorius ketina sudaryti po mokėjimo operacijos atlikimo, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas savo veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo ir (ar) kitomis paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus bei kitą informaciją ir (arba) atliekant nepažįstamiems ir (ar) nežinomiems asmenims mokėjimus.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi¹⁰, turėjo pareigą juos įvykdyti.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytus terminus¹¹, per kuriuos

mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis, o mokėtojo prašymas grąžinti pirmiau nurodytas sąlygas tenkinančią mokėjimo operaciją gautas praėjus ne daugiau kaip 8 savaitėms nuo mokėjimo operacijos sumos nurašymo iš mokėjimo sąskaitos. Iš byloje turimų duomenų matyti, kad autorizuodamas Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas matė konkrečias Ginčijamų mokėjimų sumas ir kam jie atliekami.

¹⁰ Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

¹¹ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Vadovaujantis to paties straipsnio 2 ir 3 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo inicijavimo paslaugas teikėjo arba

mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į banką metu pareigos ir (ar) galimybės atšaukti Ginčijamų mokėjimų bankas nebeturėjo.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, nenustatyta. Pažymėtina, kad nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų taip pat nereiškė.

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėju bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti pareiškėjo, kaip kliento, ir (ar) pareiškėjo lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių, kaip pats nurodė, pasikloviė trečiosios šalies, t. y. Platformos, kuri nebuvo tiesioginė Ginčijamų mokėjimų sumų gavėja, jam teiktomis rekomendacijomis ir (ar) kita informacija bei galop liko nepatenkintas šios Platformos rekomendacijomis ir (ar) mano buvęs apgautas šios Platformos, savaime nepagrindžia pareiškėjo subjektyvių teiginių, kad bankas, priimdamas vykdyti ir (ar) vykdydamas Ginčijamus mokėjimus, turėjo suprasti, kad Platforma, kuri niekaip neregistruoja Ginčijamuose mokėjimuose, pareiškėjo atžvilgiu atlieka sukčiavimo veiksmus, nesilaikė jam taikomų teisės aktų ir (arba) kad banko taikytos pareiškėjo, kaip mokėjimo paslaugų vartotojo, ir (ar) jo lėšų apsaugos priemonės laikytinos neatitinkančios teisės aktų reikalavimų. Kaip ir nurodyta pirmiau, byloje neturima duomenų, kurie leistų teigti, kad, priimdamas vykdyti ir (ar) vykdydamas Ginčijamus mokėjimus, bankas galėjo ir (ar) turėjo suprasti, kad pareiškėjo, kuris tikslingai patvirtina šiuos mokėjimus konkrečioms Gavėjoms, atžvilgiu galėjo būti atlikti kokie nors sukčiavimo veiksmai. Pakartotinai pažymėtina, kad, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėjo (galėtų) kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas pareiškėjo nurodytais būdais, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹².

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 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

gavėjo ar per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją negali būti atšauktas po to, kai mokėtojas davė mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui arba gavėjui sutikimą inicijuoti (atlikti) mokėjimo operaciją, o mokėjimo nurodymas vykdyti tiesioginio debeto operaciją gali būti atšauktas vėliausiai iki darbo dienos, einančios prieš sutartą jo įvykdymo dieną, pabaigos.

¹² 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.