



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-05-28 Nr. 429-113  
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:**

Pareiškėjas, pasinaudodamas banko jam išduota mokėjimo kortele „Visa“, 2024 m. sausio 31 d. inicijavo 997 USD mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai *Teal Eye* (toliau – gavėja) už paslaugą – viso gyvenimo narystę asmeninėms konsultacijoms. Bankas pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervedė gavėjai. Tačiau įsigyta paslauga pareiškėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į gavėją ir paprašė sugrąžinti už suteiktas paslaugas sumokėtus pinigus, tačiau gavėja nesutiko grąžinti mokėjimo operacijos lėšų.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo tuo pagrindu, kad buvo suteiktos paslaugos ne pagal aprašymą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą ir įvertinti, ar bankas pagrįstai nesikreipė į „Visa“ dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo.

Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad bankas nepagrįstai netenkino jo reikalavimo kreiptis į „Visa“ tuo pagrindu, kad gavėja jam suteikė ne tokias paslaugas, kokių jis tikėjosi. Pareiškėjas paaiškino, kad jo užsakytos paslaugos buvo viso gyvenimo narystė, t. y. tęstinio pobūdžio, todėl jis negali būti laikomas visiškai pasinaudojusiu šiomis paslaugomis. Pareiškėjas taip pat teigė, kad nesupranta, kodėl reikalaujama, kad jis kreiptųsi į gavėją ir atšauktų paslaugas. Pareiškėjo nuomone, bankas netinkamai išnagrinėjo jo prašymą kreiptis į „Visa“ dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją ir duomenis, bankas nustatė, kad mokėjimo operacijos atveju „Visa“ lėšų grąžinimo procedūros inicijavimas pareiškėjo nurodytu pagrindu „Prekės / paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“ buvo negalimas, nes pareiškėjas neatšaukė užsakytos paslaugos – viso gyvenimo narystės prenumeratos, todėl laikoma, kad paslaugos pareiškėjui vis dar teikiamos. Banko teigimu, nagrinėjamu atveju taikytinas „Visa“ taisyklių 13.3 papunktis, nustatantis, kad ginčijant mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad suteikta paslauga neatitiko jos aprašymo, reikalaujama paslaugą atšaukti. Banko teigimu, pareiškėjui neįgyvendinus „Visa“ taisyklėse nustatytos sąlygos, bankas „Visa“ taisyklių pagrindu neturėjo teisės kreiptis dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo. Be to, bankas pažymėjo, kad pats pareiškėjas yra nurodęs, jog prieš tai, kai iš gavėjos įsigijo viso gyvenimo narystę, jis naudojo „Premium“ narystę. Taigi, banko teigimu, pareiškėjas puikiai suprato siūlomų paslaugų pobūdį ir prekybininko veiklos modelį.

**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 44 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą – 997 USD.

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.

Šalys nesiginčija dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. pripažįsta, kad mokėjimo operacija buvo autorizuota. Byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti priešingai, todėl mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės detaliau nebus nagrinėjamos. Be to, pareiškėjas nekelia ir klausimo, ar bankas pagrįstai įvykdė autorizuotą mokėjimo operaciją, tik teigia, kad bankas nepagrįstai neinicijavo „Visa“ lėšų gražinimo procedūros ir šiuo pagrindu nesugrąžino jam mokėjimo operacijos lėšų.

*Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą.*

Vertinant pareiškėjo reikalavimo inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes susigrąžinti „Visa“ mokėjimo kortelėmis atliktų autorizuotų mokėjimo operacijų sumas nustato „Visa“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „Visa“ nustatytos lėšų gražinimo procedūros. Taigi banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio autorizuotų mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ taisyklės<sup>1</sup> – jos nustato atvejus, kada bankas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo, ir kreipimosi tvarką.

„Visa“ taisyklėse nustatyta galimybė, gavus prekes ar paslaugas ne pagal aprašymą arba su trūkumais, inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą, t. y. „Visa“ taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašo 13.3 papunktyje numatytu pagrindu „Prekės / paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“, o šios procedūros taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 768–775 puslapiuose. Įvertinus šias sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūra šiuo pagrindu galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas ją suteikia neatitinkančią aprašymo arba su trūkumais, o mokėtojas, prieš inicijuodamas lėšų gražinimo procedūrą, grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atšaukia netinkamą paslaugą.

Vertinant, ar mokėjimo operacija tenkino minėtas „Visa“ taisyklių sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, bankas pareiškėjui paaiškino lėšų gražinimo sąlygas, t. y. kad pareiškėjas turi kreiptis į gavėją ir atšaukti jam teikiamas paslaugas. Kaip minėta, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad suteikta prekę ar paslauga ne pagal aprašymą arba su trūkumais, galima tik tada, jei mokėtojas grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atsisako paslaugos, už kurią atsiskaitė. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjui buvo suteiktos paslaugos, už kurias jis sumokėjo, be to, pareiškėjas įsigijo ne vienkartinio, o tęstinio pobūdžio (viso gyvenimo narystė) paslaugas, kuriomis turi galimybę naudotis ir ginčo nagrinėjimo metu. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų atsisakęs paslaugų teikimo, nors apie tokią „Visa“ taisyklių sąlygą buvo informuotas banko.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacija netenkina „Visa“ taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, jog buvo suteikta prekę ar paslauga ne pagal aprašymą arba su trūkumais. Atsižvelgiant į minėtas „Visa“ taisyklių sąlygas, darytina išvada, kad bankas neturėjo teisės perduoti „Visa“ taisyklių neatitinkančio pareiškėjo

<sup>1</sup> <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

prašymo „Visa“ ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Atsižvelgiant į tai, kad nėra pagrindo konstatuoti, jog bankas pareiškėjui netinkamai taikė ir (arba) aiškino „Visa“ taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, darytina išvada, jog banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti „Visa“ lėšų gražinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas iš lėšų gavėjos gavo jo lūkesčių nepateisusią paslaugą, buvo teisėtas ir pagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimas laikytinas nepagrįstu.

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. 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