LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-06-12 Nr. 429-120
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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:

2024 m. gruodžio 6 d. pareiškėjas banko išduota mokėjimo kortele atliko 794,30 Eur mokėjimą (toliau – mokėjimo operacija) lėšų gavėjai *Amazon* (toliau – lėšų gavėja). 2025 m. sausio 12 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą dėl mokėjimo operacijos.

Bankas dėl pateikto pareiškėjo prašymo paprašė pateikti papildomą informaciją, ją pareiškėjas pateikė, 2025 m. sausio 29 d. bankas informavo pareiškėją, kad inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą ir kad lėšų grąžinimo nagrinėjimas gali užtrukti iki 12 savaičių, o bankas lauks atsakymo iš lėšų gavėjos.

2025 m. vasario 19 d. pareiškėjas, gavęs laišką iš lėšų gavėjos, jo ištrauką pateikė bankui. Minėtoje ištraukoje lėšų gavėja sutinka tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą. 2025 m. vasario 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl prieš dvi dienas pateiktos informacijos įvertinimo ir, negavęs jį tenkinančio atsakymo, nurodė, kad pateiks skundą. Banko darbuotojai patikino pareiškėją, jog lėšų grąžinimo procesas dar vyksta ir bankas iki 2025 m. kovo 21 d. dar laukia lėšų gavėjos atsakymo. 2025 m. kovo 3 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir reikalavo tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymą, o to nepadarius per 5 darbo dienas, nurodė, kad kreipsis į atitinkamas institucijas.

2025 m. kovo 6 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, kad atsisako tenkinti jo prašymą, taip pat informavo, kad vis dar vyksta lėšų grąžinimo procesas, vadovaujantis tiek banko, tiek tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo[1] (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisyklėmis. Bankas taip pat paaiškino, kad, turėdamas papildomos informacijos apie tolimesnę šio proceso eigą, informuos pareiškėją elektroniniu paštu.

2025 m. kovo 20 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad nors 2025 m. vasario 19 d. ir 21 d. pateikė bankui visą informaciją, reikiamą tinkamai užbaigti lėšų grąžinimo procesą, bankas nesiėmė atitinkamų veiksmų ir iki pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką jam nebuvo grąžinta mokėjimo operacijos suma. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas reikalauja įpareigoti banką grąžinti operacijos sumą ir atlyginti jo patirtą 10 000,00 Eur neturtinę žalą[2]. Pareiškėjas teigė, kad dėl banko veiksmų patyrė neturtinę žalą, nes bankas laiku nereagavo į pateiktus pareiškėjo duomenis ir aplaidžiai vykdė jo lėšų grąžinimą.

2025 m. kovo 20 d. 794,30 Eur dydžio suma buvo grąžinta į pareiškėjo banko sąskaitą ir apie tai bankas informavo pareiškėją.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, veikdamas geriausiais pareiškėjo interesais, bankas tinkamai įvertino, kad egzistuoja aplinkybės, sudarančios galimybę pateikti prašymą dėl lėšų grąžinimo, dėl to buvo pasiektas pareiškėjui palankus rezultatas, t. y. mokėjimo operacijos dydžio suma buvo grąžinta į jo banko sąskaitą. Bankas nurodė, kad pareiškėjui buvo tinkamai pateikta visa informacija apie lėšų grąžinimo proceso

[1] https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf.
[2] Pirminiame pareiškėjo kreipimesi ši žala įvardinta kaip teisinė kompensacija (angl. *legal compensation*).

terminus ir pareiškėjas, susirašinėdamas su banko atstovais, nurodė, kad tai supranta. Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti 10 000 Eur neturtinę žalą, bankas pažymėjo, kad šis reikalavimas, banko nuomone, yra nepagrįstas, nes: 1) bankas tinkamai organizavo lėšų grąžinimo procesą, todėl pasiektas pareiškėjui palankus rezultatas ir visa mokėjimo operacijos suma pervesta į pareiškėjo banko sąskaitą; 2) šio klausimo nagrinėjimas nepriskirtinas Lietuvos banko kompetencijai nagrinėjant vartotojų ginčus, nes nekyla iš finansinių paslaugų teikimo. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad pareiškėjo kreipimesi suformuoti reikalavimai ir argumentai dėl banko neva netinkamo veikimo bei pareiškėjo neinformavimo yra visiškai nepagrįsti ir nesąžiningi, todėl turi būti atmesti arba ginčo nagrinėjimas nutrauktas.

Gavęs informaciją, kad dalis ginčo buvo išspręsta taikiai, šalims laimėjus lėšų grąžinimo procesą dėl mokėjimo operacijos, bei siekdamas išsiaiškinti, kokios kompensacijos vis dar siekia pareiškėjas, Lietuvos bankas elektroniniu paštu 2025 birželio 2 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė patikslinti ir pagrįsti 10 000 Eur reikalavimą. 2025 birželio 9 d. pareiškėjas paaiškino, kad siekia neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjas nurodė, kad, jo nuomone, bankas nesugebėjo laiku ir tinkamai išnagrinėti jo lėšų grąžinimo prašymo, laiku grąžinti jam mokėjimo operacijos sumos, ginčo sprendimas buvo vilkinamas kelis mėnesius, o tai kėlė pareiškėjui stresą. Be to, pareiškėjas ne kartą turėjo kreiptis į Lietuvos banką dėl kitų vartojimo ginčų su banku nagrinėjimo, tai, rodo banko aplaidų elgesį su vartotojais ir todėl pareiškėjas mano, kad bankas privalo atlyginti jam neturtinę žalą.

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 (toliau – Taisyklės) 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo atlyginti pareiškėjui 10 000,00 Eur neturtinę žalą. Pareiškėjas teigia, kad 10 000 Eur neturtinę žalą patyrė dėl to, kad bankas vilkino jo lėšų grąžinimo procesą, tinkamai ir laiku neįvertino pareiškėjo pateiktų papildomų įrodymų, kita vertus, bankas teigia, kad pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas buvo tinkamai išnagrinėtas ir jo reikalavimas dėl mokėjimo operacijos įvykdytas, todėl reikalaujama atlyginti neturtinė žala nepagrįsta.

Visų pirma, nors bankas nurodo, kad Lietuvos bankas nėra įgaliotas nagrinėti šio pareiškėjo reikalavimo, tačiau svarbu pažymėti, kad pareiškėjo reikalavimas yra susiję su žalos, kuri, pareiškėjo teigimu, galimai galėjo būti padaryta vykdant šalių sudarytą mokėjimo paslaugų sutartį, atlyginimu. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad Lietuvos bankas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio nuostatomis, yra įgaliotas nagrinėti tarp šalių kilusį nesutarimą.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjui 10 000 Eur neturtinę žalą.

Šalių ginčas kilo dėl banko civilinės atsakomybės sąlygų atsiradimo ir jų taikymo bei pareiškėjo patirtos žalos atlyginimo. Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko delsimo ir netinkamų veiksmų, atlyginimo. Pareiškėjas nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą neturtinę žalą, taip pat nenurodė kitų aplinkybių, leidžiančių nustatyti ir (ar) įvertinti, kaip ir kokio masto neturtinę žalą pareiškėjas tiksliai patyrė. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad dėl to, kad bankas kelis mėnesius pareiškėjui negrąžino mokėjimo operacijos sumos (794,30 Eur), jis patyrė nepatogumų, Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo.

Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu. Menamas žalos patyrimas, nepagrįstas jokiais objektyviais rašytiniais ir (ar) daiktiniais įrodymais, nesudaro pagrindo konstatuoti, kad šie nuostoliai buvo faktiškai patirti ir kad jų atskirai įrodinėti nereikia.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra

asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas[3]. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjo pareiga.

Pareiškėjas teigė, kad bankas, kelis mėnesius delsdamas grąžinti mokėjimo operacijos sumą, jam sukėlė nepatogumų ir taip pareiškėjui padarė 10 000 Eur neturinę žalą, tačiau nepateikė nei šios žalos faktą, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjo reikalavimą. Neįrodžius žalos kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys. Nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybe laikytina ir tai, kad šio sprendimo priėmimo dieną bankas yra patenkinęs esminį pareiškėjo reikalavimą, t. y. į pareiškėjo banko sąskaitą grąžinęs mokėjimo operacijos sumą.

Nuostolių, kaip piniginės žalos išraiškos, turi būti atlyginama tiek, kiek nukentėjęs asmuo prarado dėl neteisėtų žalą padariusio asmens veiksmų, nes toks atlyginimas atitiktų žalos kompensavimo funkciją. Didesnių, nei faktiškai asmuo patyrė, nuostolių atlyginimas reikštų tokio asmens nepagrįstą praturtėjimą[4]. Prašydamas rekomenduoti bankui atlyginti neturtinę žalą, pareiškėjas, nors ir vertino šią žalą konkrečia suma (10 000 Eur), jokių tokios žalos patyrimą ir jos dydį patvirtinančių įrodymų nepateikė.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas patenkino esminį pareiškėjo reikalavimą, t. y. į pareiškėjo banko sąskaitą grąžino mokėjimo operacijos sumą, o įrodymų, patvirtinančių pareiškėjo keliamo reikalavimų atlyginti 10 000 Eur neturtinę žalą pagrįstumą, pareiškėjas nepateikė, objektyvaus teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 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

---

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006.

[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-127/2012.