



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-26 Nr. 429-178
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:

2025 m. rugsėjo 1 d. pareiškėjas mokėjimo kortele *Visa* atliko 64 886 ISK mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „Fly Play M4jl2n“ (toliau – prekybininkas arba lėšų gavėjas).

2025 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*). Pareiškėjas šiame prašyme nurodė, kad jis įsigijo lėktuvo bilietą iš oro linijų, kurios vėliau bankrutavo, todėl negavo paslaugų.

2025 m. spalio 30 d. bankas informavo pareiškėją, jog inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą ir susisiekė su prekybininku. 2025 m. lapkričio 26 d. ir 2025 m. gruodžio 29 d. prekybininkas pateikė bankui atsakymus. Įvertinęs visus pateiktus duomenis, 2025 m. gruodžio 29 d. bankas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą dėl lėšų grąžinimo prašymo - prekybininkas pateikė pakankamai įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėjo prašymas yra nepagrįstas, kas lėmė lėšų grąžinimo procedūros atmetimą.

2025 m. gruodžio 29 d. pareiškėjas dar kartą susisiekė su banku ir nurodė, jog nesutinka su sprendimu. Pareiškėjo teigimu, sprendimas buvo priimtas vadovaujantis prekybininko pateikta informacija, tačiau prekybininkas jau bankrutavo ir nesuteikė pareiškėjui įsigytų paslaugų. Bankas patikino pareiškėją, jog rūpestis dėl nesuteiktų paslaugų yra pagrįstas, tačiau prekybininkas nurodė, kad, siekdamas atgauti lėšas, pareiškėjas turėtų kreiptis į bankroto administratorių.

Toliau nesutikdamas su tokiu sprendimu, 2025 m. gruodžio 30 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, į kurią atsakymas pareiškėjui buvo pateiktas 2026 m. sausio 1 d. Atsakymu bankas paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką bei atsisakė keisti savo sprendimą.

Nesutikdamas su banko pateiktu atsakymu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas tenkintų jo lėšų grąžinimo prašymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas nurodo, kad, tinkamai taikė ir aiškino tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatytas taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus. Banko teigimu, jo sprendimas nutraukti lėšų grąžinimo procedūrą pagal prekybininko pateiktus įrodymus, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas. Bankas mano tinkamai įvykdęs visas savo pareigas ir pagrįstai įvertinęs visas aplinkybes pagal paslaugų teikėjo ir *Visa* taisykles, todėl negali būti laikomas atsakingu už pareiškėjo patirtus nuostolius.

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,

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

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, ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Visa* taisykles pagrįstumo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar pagal Visa taisykles pareiškėjas turėjo teisę atgauti ginčijamo mokėjimo sumą.

Pareiškėjas iš paslaugų teikėjo užsisakė lėktuvo bilietą, tačiau jam paslaugos nebuvo suteiktos, t. y. dėl prekybininko bankroto paslaugos jam nebuvo suteiktos. Kadangi paslaugų negavo, pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą, tačiau bankas, pareiškėjo nuomone, nepagrįstai atsisakė jį tenkinti.

Vertinant pareiškėjo pateikto lėšų grąžinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtoji susigrąžinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtoji prekės ar paslaugos, nustatyta *Visa* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo buvo nagrinėjamas pagal priežasties kodą 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received*“). Vadovaujantis šiuo punktu, mokėjimo kortele atlikta autorizuota mokėjimo operacija gali būti ginčijama tuo pagrindu, kuomet prekės (paslaugos) nebuvo gautos – kai prekybininkas nenori ir (arba) negali pateikti prekės (paslaugos) ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šiuos klausimus tiesiogiai su pačiu prekybininku (*Visa* taisyklių 758–765 psl.).

Be kita ko, minėtame 13.1 punkte „Prekės / paslaugos negautos“, nurodyta specifinė tvarka atvejams, kai paslaugų teikėjas bankrutuoja arba tampa nemokus (*Visa* taisyklių 747 psl.). Šiame punkte tiesiogiai nurodyta, kad prieš inicijuojant lėšų grąžinimo procedūrą, kortelės turėtojas privalo kreiptis į prekybininko bankroto administratorių (likvidatorių). Atitinkamai, kortelės turėtojas privalo pateikti įrodymus, jog jis tiesiogiai kreipėsi į prekybininko bankroto administratorių ar likvidatorių su prašymu grąžinti lėšas. Tai yra būtina sąlyga norint tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, o įrodinėjimo pareiga šiuo klausimu tenka būtent kortelės turėtoji.

Nagrinėjamu atveju, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad prekybininko pateikti duomenys patvirtino, kad bankroto administratoriai 2025 m. rugsėjo 29 d. oficialiu raštu informavo apie nustatytą tvarką kreditoriniams reikalavimams pateikti, nurodydami galutinį terminą iki 2026 m. sausio 21 d., tačiau pareiškėjas nėra tiesiogiai kreipęsis į prekybininką dėl lėšų atgavimo. Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros buvo atmestas, nes nebuvo įgyvendintos būtinos sąlygos, numatytos *Visa* taisyklėse.

Lietuvos banko vertinimu, nustatęs, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų pagal *Visa* taisykles, bankas neturėjo pagrindo toliau tęsti lėšų grąžinimo procedūros bei ginčo dėl ginčijamo mokėjimo. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo prašymas grąžinti pervestas lėšas buvo pagrįstai atmestas. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas galėtų būti laikomas nepagrįstai arba neteisėtai atmestu, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 argumentą².

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio

² 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.

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