LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-07-02 Nr. 429-235
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros nesuteiktų paslaugų pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo [2] *(toliau – VISA taisyklės) sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 19 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *VISA* (toliau – *VISA* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui *Booking.com* (toliau – Gavėjas) atliko 1 091,41 USD mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. gegužės 27 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą nesuteiktų paslaugų pagrindu (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad buvo užsakęs apgyvendinimo paslaugą konkrečiu adresu, tačiau atvykęs į apgyvendinimo vietą buvo apgyvendintas kitu adresu, nei buvo nurodyta užsakyme. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad dėl adreso, kuriuo jis buvo faktiškai apgyvendintas, kompetentinga vietos institucija – *NYC Department of Buildings* – buvo priėmusi sprendimą nedelsiant atlaisvinti patalpas, nes jos kėlė tiesioginį pavojų gyvybei.

2026 m. gegužės 28 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal *VISA* taisyklės atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 1 091,41 USD.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo vertinimu, bankas turėjo tenkinti jo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, nes bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes, t. y. nepagrįstai laikė, jog apgyvendinimo paslauga pareiškėjui buvo suteikta. Pareiškėjas nurodo, kad buvo apgyvendintas kitu adresu, nei buvo nurodyta užsakyme. Nors naujoje apgyvendinimo vietoje jis liko visą numatytą apsistojimo laikotarpį, ši aplinkybė savaime negali būti vertinama kaip pasinaudojimas užsakyta paslauga ar jos priėmimas. Pareiškėjo teigimu, naujoje nakvynės vietoje jis pasiliko dėl baimės, saugios alternatyvios apgyvendinimo vietos nebuvimo ir siekdamas išvengti tolesnio kontakto su apgyvendinimo paslaugos teikėju.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos tenkinti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo, nes ginčo situacija neatitiko *VISA* taisyklių nuostatų.

---

[1] Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

[2] Angl. *Chargeback Guide.*

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42[1] straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *VISA* taisykles procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant *VISA* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *VISA* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal *VISA* taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis *VISA* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – nesuteikta paslauga (angl. *Services Not Received*)[3].

Įvertinus ginčo aplinkybes ir *VISA* taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo Prašymą, pateiktą nesuteiktų paslaugų pagrindu, nes šiuo atveju pareiškėjas pasinaudojo apgyvendinimo paslauga visa apimtimi. Dėl tos pačios priežasties lėšų grąžinimo procedūra taip pat negalėjo būti pradėta ir kitu pagrindu, t. y. netinkamai suteiktos paslaugos (angl. *Not as Described or Defective Merchandise/Services*)[4].

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[5].

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.

---

[3] *VISA* taisyklių 744-753 psl.

[4] *VISA* taisyklių 759-766 psl.

[5] 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.

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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovas, pavaduojantis departamento direktorių Laurynas Lipskis