



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL Nuasmeninta IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-07 Nr. 429-402
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

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 vadovo² (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. liepos 11–12 d. festivalio, organizuojamo „Openair Frauenfeld“ (toliau – prekybininkas), metu pareiškėjas grąžino daugkartinio naudojimo taures, už jas prekybininko darbuotojai mokėjimo kortele inicijavo 39 grąžinimo (kredito) operacijas, kurių bendra suma sudaro 808 CHF.

Pareiškėjas 2026 m. liepos 17 d. bankui pateikė prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą (toliau – prašymas), nes pastebėjo, kad grąžinimo operacijos nebuvo užbaigtos. Bankas informavo pareiškėją, kad operacijos nebuvo užbaigtos, nes dalį operacijų prekybininkas atšaukė³, o dalies operacijų pasibaigė autorizacijos galiojimo laikas⁴, todėl lėšos banko nepasiekė ir negalėjo būti įskaitytos į pareiškėjo sąskaitą.

2026 m. liepos 28 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzija. Bankas 2026 m. liepos 29 d. pateikė oficialų atsakymą, kuriame nurodė, kad operacijos buvo atšauktos prekybininko arba pasibaigė jų autorizacijos galiojimas, todėl nėra pagrindo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą arba tiesiogiai kompensuoti pareiškėjui 808,00 CHF sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes bankas netinkamai įvertino faktines aplinkybes ir pareiškėjo pateiktus įrodymus. Pareiškėjo teigimu, banko turimi duomenys apie 39 su pareiškėjo mokėjimo kortele susijusias kredito autorizavimo užklausas ir pareiškėjo pateiktas susirašinėjimas su prekybininku patvirtina, kad pareiškėjas prekybininkui grąžino daugkartinę tarą, o prekybininkas įsipareigojo grąžinti 808 CHF. Pareiškėjo manymu, prekybininko atsisakymas grąžinti lėšas nepaneigia pareiškėjo teisės jas atgauti, todėl bankas nepagrįstai neinicijavo lėšų grąžinimo procedūros ir neįvertino visų pareiškėjo pateiktų bei banko turimų duomenų.

Bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Bankas nurodė, kad

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi 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*.

³ pažymėta MERCHANT_REVERTED

⁴ pažymėta AUTH_EXPIRED

mokėjimo kortele atliekamas grąžinimas yra prekybininko inicijuojama kredito operacija, kuriai užbaigti vien autorizavimo nepakanka – prekybininkas turi pateikti operaciją tarpuskaitymai ir atsiskaitymui. Kadangi prekybininkas operacijas atšaukė arba leido pasibaigti jų galiojimui, bankas lėšų negavo ir negali jų įskaityti iš savo lėšų, o inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal „Visa“ taisyklių 13.6 sąlygą („Credit Not Processed“) bankas neturėjo pagrindo, nes pareiškėjas nepateikė taisyklėse nurodytų reikalingų įrodymų.

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 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo 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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*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“ taisyklės 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“ taisyklės 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 – 13.6 „Credit Not Processed“ (kredito operacija nebuvo apdorota).

Įvertinus ginčo aplinkybes ir „Visa“ taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą. „Visa“ taisyklių 13.6 papunkčio sąlyga „Credit Not Processed“ (kredito operacija nebuvo apdorota) taikoma, kai kortelės turėtojas, šiuo atveju pareiškėjas, gauna prekybininko išduotą kredito operacijos arba anuliutos operacijos kvitą, tačiau kredito ar anuliavimo operacija nėra apdorojama. Norint inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą šiuo pagrindu, turi būti pateiktas kredito operacijos kvitas, anuliutos operacijos kvitas arba kitas dokumentas, patvirtinantis, kad kreditas priklauso kortelės turėtojui.⁵

Nors bankas disponuoja duomenimis apie su pareiškėjo kortele susijusias kredito autorizavimo užklausas, šie duomenys savaime nepatvirtina, kad prekybininkas pareiškėjui išdavė kredito arba anuliutos operacijos kvitą ar kad pareiškėjui priklausė prašomi kreditai. Pareiškėjo pateiktame susirašinėjime prekybininkas nurodė atsisakęs apdoroti prašymus grąžinti lėšas, nes, jo vertinimu, jie nebuvo susiję su ankstesniu pirkimu. Pareiškėjas nepateikė prekybininko išduotų 39 kredito operacijų kvitų ar kito dokumento, kuris patvirtintų prekybininko pareigą pareiškėjui grąžinti konkrečią sumą.

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo pripažinti, kad tenkintos „Visa“ taisyklių 13.6 sąlygos ir bankas turėjo pareigą inicijuoti pareiškėjo prašomą lėšų grąžinimo procedūrą.

I š v a d a

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

⁵ „Visa“ taisyklių 11.10.7 papunktis, ginčo sąlyga 13.6: kredito operacija nebuvo apdorota, p. 774–776.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁶.

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 Nuasmeninta 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

⁶ 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.