



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-04-23 Nr. 429-75
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. sausio 14 d., pasinaudojant pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele „MasterCard“, buvo inicijuota 606,92 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija Nr. 1) gavėjai *Booking.com* (toliau – gavėja) už apgyvendinimo viešbutyje paslaugas. 2025 m. sausio 15 d., pasinaudojant pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele „MasterCard“, buvo inicijuota 847,13 Eur mokėjimo operacija gavėjai (toliau – mokėjimo operacija Nr. 2).

2025 m. sausio 17 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „MasterCard“ (toliau – „MasterCard“) dėl mokėjimo operacijos Nr. 1 bei mokėjimo operacijos Nr. 2 lėšų grąžinimo tuo pagrindu, kad nebuvo suteiktos apgyvendinimo paslaugos. Pareiškėjas bankui paaiškino, kad atvykus į viešbutį apgyvendinimo paslauga jam nebuvo suteikta, todėl jis turėjo užsisakyti kitą viešbutį, už jį papildomai sumokėjo 847,13 Eur.

Bankas, gavęs pareiškėjo kreipimąsi, gavėjai pateikė prašymą grąžinti už paslaugas sumokėtas lėšas. 2025 m. sausio 15 d. gavėja grąžino pareiškėjui mokėjimo operacijos Nr. 1 sumą dėl nesuteiktų viešbučio paslaugų, tačiau dėl mokėjimo operacijos Nr. 2 nurodė, kad paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, todėl mokėjimo operacijos Nr. 2 lėšų pareiškėjui negrąžins. Bankas apie tai informavo pareiškėją.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad bankas tinkamai neįgyvendino jo teisės į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ platformoje, todėl turi jam sugrąžinti mokėjimo operacijos Nr. 2 sumą. Pareiškėjas paaiškino, kad buvo priverstas užsisakyti brangesnį viešbutį, dėl to patyrė finansinių nuostolių. Be to, pareiškėjas teigė, kad dėl to, kad jam reikėjo ieškoti kito viešbučio, jis papildomai patyrė 7 500 Eur neturtinės žalos. Todėl pareiškėjas kreipėsi į banką, kad šis pradėtų lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ taisyklių (toliau – „MasterCard“ taisyklės) nustatyta tvarka. Pareiškėjo nuomone, bankas netinkamai jam atstovavo „MasterCard“, dėl to lėšos už nesuteiktas paslaugas jam nebuvo grąžintos. Pareiškėjas prašė, kad bankas jam grąžintų 847,13 Eur bei atlygintų 7 500 Eur neturtinės žalos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad ėmėsi veiksmų, kad pareiškėjo teisės, susijusios su lėšų grąžinimo procedūra, būtų tinkamai įgyvendintos „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka. Bankas, gavęs pareiškėjo prašymą grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, kreipėsi į „MasterCard“, tačiau lėšų grąžinimo procedūra buvo atmesta, pačiam gavėjui pateikus įrodymus, kad apgyvendinimo paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti jam 7 500 Eur neturtinę žalą, bankas paaiškino, kad bankas neatliko jokių neteisėtų veiksmų, o pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kad patyrė jo prašomą atlyginti neturtinę žalą, todėl, banko nuomone, šis pareiškėjo reikalavimas yra nepagrįstas jokiais faktiniais duomenimis.

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, ekonomiško 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 to, kad, pareiškėjo nuomone, bankas tinkamai neįgyvendino jo teisės į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka, todėl turi pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos Nr. 2 sumą – 847,13 Eur bei atlyginti 7 500 Eur neturtinę žalą.

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.

Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar: 1) bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į „MasterCard“ lėšų grąžinimo procedūrą; 2) bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjui 7 500 Eur neturtinę žalą.

1. *Dėl to, ar bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisės į „MasterCard“ lėšų grąžinimo procedūrą.*

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigrąžinti „MasterCard“ mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų sumas nustato „MasterCard“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „MasterCard“ nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „MasterCard“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovas (*angl. MasterCard Rules*)¹ (toliau – „MasterCard“ taisyklės), kuriame nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią mokėjimo paslaugų teikėjas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „MasterCard“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

„MasterCard“ taisyklėse nustatyta galimybė, negavus prekių ar paslaugų, inicijuoti „MasterCard“ lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. „MasterCard“ taisyklėse įtvirtintu mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindu „Prekės / paslaugos nesuteiktos“, o šios procedūros taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 56 ir 57 puslapiuose. Įvertinus šias sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra šiuo pagrindu galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nesuteikė paslaugos.

Vertinant, ar mokėjimo operacija Nr. 2 tenkino minėtas „MasterCard“ taisyklių sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjui apgyvendinimo paslauga, už kurią jis sumokėjo, buvo suteikta. Be to, kaip minėta, mokėjimo operacijos Nr. 1 lėšos pareiškėjui buvo grąžintos. Kaip minėta, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad nesuteikta prekė ar paslauga, galima tik tada, jei paslauga nesuteikta.

Iš ginčo byloje banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas, tik gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl mokėjimo operacijos Nr. 2 lėšų grąžinimo, nedelsdamas kreipėsi į „MasterCard“ dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka. Tačiau lėšos pareiškėjui nebuvo grąžintos pačiai gavėjai atsisakius už pareiškėjui suteiktas paslaugas grąžinti lėšas, nes atlikus tyrimą buvo nustatyta, kad apgyvendinimo paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka, o lėšos pareiškėjui nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad gavėja atsisakė pareiškėjui grąžinti lėšas, nustačiusi, kad, priešingai, nei teigia pareiškėjas, apgyvendinimo paslaugos jam buvo suteiktos. Būtent tai ir lėmė gavėjos sprendimą atsisakyti grąžinti lėšas už suteiktas paslaugas.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas netinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ ir dėl to pareiškėjui mokėjimo operacijos Nr. 2 lėšos nebuvo sugrąžintos, todėl daro išvadą, jog banko atsisakymas pareiškėjui grąžinti 847,13 Eur buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.

2. Dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjui 7 500 Eur neturtinę žalą.

Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko neteisėtų veiksmų, atlyginimo. Pareiškėjas nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą neturtinę žalą. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad dėl to, kad jis turėjo pasirinkti kitą viešbutį ir gavėja pareiškėjui negrąžino pinigų už suteiktas apgyvendinimo paslaugas, jis patyrė dvasinių išgyvenimų, 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 atskirtumų 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 įvertinti 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 taip pat būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas². Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjo pareiga.

Pareiškėjas teigė, kad bankas, delsdamas grąžinti mokėjimo operacijos Nr. 2 sumą, jam sukėlė nepatogumų, dvasinių išgyvenimų, didelį stresą ir taip pareiškėjui padarė 7 500 Eur neturtinę 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. Be to, ginčo byloje nebuvo nustatyta ir kad bankas atliko kokius nors neteisėtus veiksmus.

Nenustačius būtinų civilinės atsakomybės sąlygų viseto (įskaitant neįrodytą neturtinės žalos patyrimo faktą), pareiškėjo reikalavimas draudikui atlyginti 7 500 Eur neturtinę žalą laikytinas nepagrįstu.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą³.

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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006.

³ 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.

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