



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-01 Nr. 429-138
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. gruodžio 5 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su šia Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. sausio 6 d. per mobiliųjų mokėjimų sistemą *Apple Pay* (toliau – Apple Pay sistema), prie kurios buvo pridėta Kortelė, Prancūzijoje registruotai viešojo transporto paslaugų bendrovei *RATP* (toliau – Gavėja) buvo atliktas 100 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. sausio 9 d. pareiškėja pareikalavo banko Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumos dalį, t. y. 97,50 Eur.

Bankui informavus pareiškėją, kad Ginčijamo mokėjimo atveju lėšų grąžinimo pagal Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gidą¹ (toliau – Mastercard taisyklės) procedūra yra negalima, pareiškėja pareikalavo banko grąžinti pirmiau nurodytas lėšas banko lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo Ginčijamo mokėjimo sumos dalies (97,50 Eur) grąžinimo. Pareiškėja teigė, kad 2,50 Eur Ginčijamo mokėjimo dalį autorizavo, o 97,50 Eur Ginčijamo mokėjimo dalies – ne.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumos ir (arba) jos dalies. Paaiškindamas, kodėl nepradėjo lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūros, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjos nurodytu pagrindu.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos dalies (97,50 Eur) pareiškėjai negrąžinimo

¹ Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Remiantis bylos duomenimis, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Kortelę prie Apple Pay sistemos, per kurią buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, pridėjo ir Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną šia sistema naudojosi pati pareiškėja, todėl Kortelės pridėjimo prie Apple Pay sistemos aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos.

Kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėja neneigė siekusi atlikti ir atlikusi mokėjimo operaciją Gavėjai, tačiau teigė, kad autorizavo tik dalį Ginčijamo mokėjimo, t. y. 2,50 Eur, o likusios Ginčijamo mokėjimo dalies, t. y. 97,50 Eur, neautorizavo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai jos reikalaujamą Ginčijamo mokėjimo sumos dalį; 2) pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumos dalį

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir pradėjo jį vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti Kortele inicijuotos mokėjimo operacijos davimo formą ir tvarką.

Byloje neturima duomenų, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu banko vidaus sistemas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių bankas būtų įvykdęs Ginčijamą mokėjimą kitokia, negu buvo gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti šį mokėjimą, suma ir (arba) tvarka. Remiantis banko pateiktais įrodymais, banko gautame mokėjimo nurodyme vykdyti Ginčijamą mokėjimą buvo nurodyta, jog vykdomo Ginčijamo mokėjimo suma yra 100 Eur, o ne pareiškėjos minimi 2,50 Eur.

Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta Sutartis Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu nedraudė ir lyg šiol nedraudžia pareiškėjai naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas per Apple Pay ir (arba) kitas mobiliųjų mokėjimų sistemas.

Imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjai nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu taip pat nebuvo ir lyg šiol nėra. Kreipdamasi į banką dėl dalinio Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, pareiškėja, be kita ko, paminėjo, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną buvo Prancūzijoje (valstybė, kurioje veikia Gavėja) ir naudojosi viešojo transporto paslaugomis (paslaugos, kurias Prancūzijoje teikia (administruoja) Gavėja).

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo pareiškėjos Sąskaitoje buvęs lėšų likutis euro valiuta buvo nepakankamas Ginčijamam mokėjimui atlikti ir įvykdyti, tačiau maždaug 1 min. iki faktinio Ginčijamo mokėjimo atlikimo pareiškėja papildė savo Sąskaitą atitinkama lėšų suma, kuri (kartu su kitomis Sąskaitoje tuo metu buvusiomis lėšomis euro valiuta) tapo pakankama Ginčijamam mokėjimui euro valiuta iš Sąskaitos įvykdyti. To, kad pirmiau nurodytą Sąskaitos papildymą atliko ji pati, pareiškėja neneigė.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad praėjus maždaug 40 min. nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo per Apple Pay sistemą ta pačia Kortele kitai Prancūzijai registruotai bendrovei (ne Gavėjai) buvo atlikta kita mokėjimo operacija Bulgarijos levo valiuta. To, kad pati atliko ir (arba) autorizavo šią mokėjimo operaciją, pareiškėja taip pat neneigė.

Kaip ir nurodyta pirmiau, į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja pirmą kartą kreipėsi praėjus 3 dienoms nuo šio mokėjimo atlikimo. Nors kreipimosi į banką metu (ir vėliau) pareiškėja teigė autorizavusi tik Ginčijamo mokėjimo dalį, objektyvių paaiškinimų ir (arba) įrodymų, kurie galėtų pagrįsti tokį jos teiginį, nepateikė.

Remiantis Lietuvos bankui žinoma mokėjimo operacijų atlikimo praktika bei ginčo nagrinėjamu metu banko pateikta informacija, techninių galimybių atlikti per Apple Pay sistemą

inicijuotos konkrečios mokėjimo operacijos dalinį autorizavimą ir (arba) koku nors būdu apjungti per Apple Pay inicijuotas kelias pavienes konkrečias mokėjimo operacijas į vieną bendrą mokėjimo operaciją, nėra.

Duomenų, kad Gavėja ir (arba) kiti tretieji asmenys būtų kaip nors ją apgavę ir (arba) kitaip suklaidinę dėl Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybių (pvz., jo sumos, paskirties, lėšų gavėjo, tolesnių šio mokėjimo pasekmių ar pan.), pareiškėja taip pat nepateikė.

Aplinkybių, kad dėl Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybių (pvz., Ginčijamo mokėjimo ir (arba) jo dalies sukčiavimo būdu atlikimo, neteisėto pareiškėjos Apple Pay sistemoje turimos asmeninės paskyros ir (arba) prie šios paskyros pridėtos Kortelės panaudojimo ar pan.), būtų kreiptasis į teisėsaugos institucijas ir (arba) šių institucijų pareiškėja būtų pripažinta nukentėjusia nuo jos atžvilgiu atliktų kokių nors nusikalstamų veikų, susijusių su Ginčijamu mokėjimu, pareiškėja taip pat nepateikė.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys liudija, jog Ginčijamą mokėjimą per Apple Pay sistemą atliko pati pareiškėja ir be jos aktyvaus dalyvavimo šis mokėjimas nebūtų buvęs atliktas, o pareiškėja, nors ir neginčija Ginčijamo mokėjimo (jo dalies) Gavėjai atlikimo fakto, subjektyviai teigia, kad šį mokėjimą autorizavo tik dalinai, tačiau nepateikia jokių paaiškinimų ir (arba) įrodymų, kurie galėtų objektyviai patvirtinti tokį jos teiginį ir (arba) jos atžvilgiu galbūt atliktus kokius nors suklaidinimo, apgavystės ir (arba) kitokio sukčiavimo veiksmus, galėjusius lemti Ginčijamo mokėjimo atlikimą didesne, negu pareiškėja teigia autorizavusi, suma, objektyvaus pagrindo manyti, kad nagrinėjamu atveju Ginčijamą mokėjimą tokia suma, kokia šis mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas, atliko ir (arba) autorizavo ne pati pareiškėja, Lietuvos bankas neturi.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus².

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Iš bylos duomenų matyti, kad dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja kreipėsi į banką ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyje nustatytus terminus³, per kuriuos ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir po to, kai Ginčijamo mokėjimo suma buvo įskaityta į Gavėjos mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Duomenų, kad Gavėja ir (arba) jos finansų įstaiga būtų atšaukusios Ginčijamą mokėjimą ir (arba) grąžinusios jo sumą bankui, byloje neturima.

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes bei ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog nagrinėjamu atveju bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą ir (arba) jos dalį, kurios grąžinimo pareiškėja reikalauja, Lietuvos bankas nenustatė.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant Mastercard organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Mastercard taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, Mastercard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

³ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai ji gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, Mastercard organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka Mastercard taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti Mastercard taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, savo reikalavimą grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumos dalį pagal Mastercard taisykles pareiškėja grindė tuo, kad šios dalies pareiškėja neautorizavo. Pažymėtina, kad Mastercard taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog pirmiau nurodytu pagrindu (angl. *No Cardholder Authorization*) mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme.

Kaip pirmiau nurodyta, pareiškėja neneigė tam tikra apimtimi dalyvavusi Ginčijamo mokėjimo atlikime, t. y. teigė autorizavusi tik tam tikrą dalį šio mokėjimo, tačiau objektyvių įrodymų, patvirtinančių jos nedalyvavimą likusioje Ginčijamo mokėjimo dalyje nepateikė. Kitos byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir šalių pateikti paaiškinimai bei objektyvūs įrodymai liudija, kad be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo Ginčijamas mokėjimas tokia suma, kokia jis buvo faktiškai įvykdytas, be pareiškėjos aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo nebūtų buvęs atliktas ir įvykdytas.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Mastercard taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Mastercard taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Mastercard taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjai jos įvardytą Ginčijamo mokėjimo sumos dalį, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra 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 (arba) teiginį⁴.

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 pareiškėjos 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

⁴ 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.