



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-08-22 Nr. 429-192
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. kovo 8 d. – balandžio 3 d., pasinaudojant pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele „Visa“, buvo inicijuotos 6 mokėjimo operacijos (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjams *Buton* ir *XCRR* (toliau – gavėjai). Bendra pareiškėjo gavėjams inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 7 040,33 Eur.

2025 m. balandžio 16 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „Visa“ (toliau – „Visa“) dėl mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo. Pareiškėjas bankui nenurodė konkretaus pagrindo, kuriuo remdamasis prašo ginčyti jo paties autorizuotas mokėjimo operacijas¹.

Bankas, gavęs pareiškėjo kreipimąsi, pateikė prašymus grąžinti mokėjimo operacijų lėšas pagal visus įmanomus „Visa“ taisyklėse nustatytus mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindus, tačiau lėšų grąžinimo procedūros buvo atmestos, nes mokėjimo operacijos nepateko nė į vieną „Visa“ taisyklėse nustatytą lėšų grąžinimo pagrindą. Bankas apie tai informavo pareiškėją.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad pats inicijavo mokėjimo operacijas lošimų bendrovėms, tikėdamasis gauti pajamų, tačiau tapo sukčiavimo auka, nes gavėjos (azartinių lošimų bendrovės) jam nesuteikė žadėtų paslaugų. Pareiškėjas teigė, kad gavėjos neturi veiklos leidimo Vengrijos Respublikoje užsiimti su azartiniais lošimais susijusia veikla, jos užsiima nesąžininga verslo praktika, nesilaiko asmens duomenų apsaugos reikalavimų. Pareiškėjo nuomone, bankas tinkamai neįgyvendino jo teisės į lėšų grąžinimo procedūrą „Visa“ organizacijoje, todėl turi jam sugrąžinti mokėjimo operacijų sumą.

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 „Visa“ taisyklėse nustatyta tvarka. Bankas, gavęs pareiškėjo prašymą grąžinti mokėjimo operacijų lėšas, pateikė prašymus užginčyti mokėjimo operacijas visais įmanomais „Visa“ taisyklėse nustatytais pagrindais, tačiau lėšų grąžinimo procedūros buvo atmestos, nes buvo nustatyta, kad mokėjimo operacijos nepriskirtinos prie „Visa“ taisyklėse nustatytų pagrindų, kuriais remiantis gali būti ginčijamos mokėjimo operacijos.

Bankas paaiškino, kad nors pareiškėjas teigė, kad gavėjai jo atžvilgiu sukčiavo, tačiau, atlikęs 2025 m. pareiškėjo sąskaitoje vykdytų mokėjimo operacijų analizę, nustatė, kad pareiškėjas ir anksčiau gavėjai *Buton* inicijavo ne vieną mokėjimo operaciją, tačiau jų neginčijo. Be to, nors pareiškėjas kaip vieną iš mokėjimo operacijų ginčijamo pagrindų buvo nurodęs negautas prekes ir paslaugas, tačiau pats pareiškėjas į lėšų gavėjus su pretenzijomis niekada nesikreipė.

Įvertinus tai, kad pareiškėjas ginčija ne visas tiems patiems gavėjams tuo pačiu laikotarpiu inicijuotas mokėjimo operacijas, bei tai, kad pareiškėjas nesikreipė su pretenzijomis į gavėjus, bankui kilo abejonių dėl paties pareiškėjo sąžiningumo. Banko nuomone, pareiškėjas piktnaudžiauja neva pažeistų teisių gynimu, siekdamas finansinės naudos.

¹ Iš pareiškėjo susirašinėjimo su banko atstovu: „That's why I would like to reactivate it, and then your chargeback specialist will choose what exactly this corresponds to Fraud, deception, failure to provide service, illegal activity, etc.“

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.

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 „Visa“ taisyklėse nustatyta tvarka, todėl turi pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijų sumą – 7 040, 33 Eur.

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 bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigrąžinti „Visa“ mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų sumas nustato „Visa“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „Visa“ nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovas (*angl. Visa Core Rules and Visa product and Services Rules*)² – (toliau „Visa“ taisyklės), kuriame nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią mokėjimo paslaugų teikėjas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „Visa“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Kaip minėta, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas bankui nenurodė konkretaus pagrindo, kuriuo remdamasis prašo ginčyti mokėjimo operacijas. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad gavėjos jam nesuteikė žadėtų paslaugų ir kad jis tapo sukčiavimo auka.

„Visa“ taisyklėse nustatyta galimybė, negavus prekes ar paslaugos, inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. remtis „Visa“ taisyklėse įtvirtintu mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindu „Negautos prekės / paslaugos“, o šios procedūros taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 11.10.2.2 papunktyje³. Įvertinus šias sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra šiuo pagrindu galima tik tada, jeigu mokėtojas dėl negautos prekės ar nesuteiktos paslaugos, prieš kreipdamasis į banką, kreipiasi į gavėją. Vertinant, ar mokėjimo operacijos tenkino minėtas „Visa“ taisyklių sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas pats į gavėjus dėl nesuteiktų prekių ar paslaugų nesikreipė. Be to, pareiškėjas ir anksčiau gavėjai *Buton* pervedė lėšų, tačiau į banką dėl mokėjimo operacijų ginčijimo nesikreipė. Kaip minėta, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad nesuteikta prekė ar paslauga, galima tik tada, jei mokėtojas kreipiasi į prekybininką su pretenzija dėl negautų prekių ar paslaugų.

„Visa“ taisyklių 11.7.5.3 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo operacijos negali būti ginčijamos kaip atliktos dėl sukčiavimo, jeigu mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos⁴. Kaip minėta, nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas tiek bankui, tiek Lietuvos bankui aiškiai nurodė, kad mokėjimo operacijas inicijavo ir autorizavo jis pats. Taigi, remiantis minėta „Visa“ taisyklių nuostata, mokėjimo operacijų ginčo procedūra šiuo pagrindu negalėjo būti pradėta.

Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas, tik gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo, pateikė prašymus grąžinti mokėjimo operacijų lėšas pagal

² <https://www.visa.com.tr/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

³ Before the Issuer may initiate a Dispute, the Cardholder must attempt to resolve the Dispute with the Merchant or the Merchant's liquidator, if applicable.

⁴ A Dispute is invalid under Dispute Condition 10.4: Other Fraud – Card-Absent Environment for any of the following: <...> A Secure Electronic Commerce Transaction processed with Electronic Commerce Indicator (ECI) 5 in the Authorization Request, if both of the following: - The Issuer responded to an Authentication Request with an Authentication Confirmation using Visa Secure with EMV 3-D Secure (EMV 3DS); - The Cardholder Authentication Verification Value (CAVV) was included in the Authorization Request.

„Visa“ nustatytas taisyklės, tačiau lėšų grąžinimo procedūros buvo atmetos, nes mokėjimo operacijos nepriskirtinos nė prie vieno iš „Visa“ taisyklėse nustatytų lėšų grąžinimo pagrindų.

Lietuvos banko vertinimu, nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „Visa“ taisyklėse nustatyta tvarka, o lėšos pareiškėjui nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad mokėjimo operacijos nepateko į sukčiavimo kategoriją, nes buvo pareiškėjo autorizuotos, taip pat dėl to, kad pareiškėjas nesikreipė į lėšų gavėjus su pretenzija dėl negautų prekių ar paslaugų.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas netinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „Visa“ ir dėl to pareiškėjui mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjui grąžinti 7 040,33 Eur buvo teisėtas ir pagrįstas, o 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁵.

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 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

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.