



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-09-04 Nr. 429-202
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. gegužės 7 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjai „Privat24 Kommunalka“ buvo atlikta mokėjimo operacija, kurios vertė – 343,74 Eur (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė lėšų grąžinimo (*angl. chargeback*) prašymą dėl ginčijamos mokėjimo operacijos. Pareiškėjas lėšų grąžinimo prašyme nurodė, kad tapo sukčių auka ir iš jo sąskaitos buvo nepagrįstai nurašytos lėšos. Pareiškėjas teigia siekęs sumokėti už bilietus į Luvro muziejų. Pareiškėjas nurodė, kad ginčijamą mokėjimo operaciją atliko apgaulingai svetainei, kuri apsimetė oficialia.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją, bankas tą pačią dieną priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą, nes nustatė, kad pareiškėjas pats patvirtino, t. y. autorizavo, ginčijamą mokėjimo operaciją.

2025 m. birželio 26 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą. 2025 m. liepos 4 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo pakartotinį kreipimąsi, pareiškėjui nurodė, kad priimtas sprendimas yra galutinis ir keičiamas nebus. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėjas papildomai pažymėjo ir tai, kad nors bankas turėjo galimybę atlikti lėšų grąžinimo veiksmus, nepagrįstai atsisakė juos atlikti.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą ją atlikti (buvo tinkamai autorizuota). Bankas nurodo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta „3D Secure“ metodu, nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamai ginčijamai mokėjimo operacijai, be to, jai atlikti buvo naudojamas mobilusis įrenginys, kuris yra susietas su pareiškėjo banko sąskaita nuo pat pareiškėjo naudojimosi banko paslaugomis pradžios.

Bankas teigia pagrįstai atmetęs lėšų grąžinimo prašymą, nes nustatė, kad pats pareiškėjas patvirtino ir autorizavo ginčijamą mokėjimo operaciją, todėl bankui negali kilti pareiga grąžinti vykdant tinkamai autorizuotą mokėjimo operaciją pervestų lėšų.

Apibendrinamas bankas nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir pareiškėjui grąžinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad įsigytų bilietus į muziejų. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas; 2) pagrįstai atsisakė grąžinti lėšas pagal lėšų grąžinimo procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad bankas turėjo jam grąžinti dėl ginčijamos mokėjimo operacijos prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtinto davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamą mokėjimo operaciją pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje vienas iš esminių pareiškėjo reikalavimų bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bankas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentuoja, kad bankas nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir taip užkirto kelią pareiškėjui susigrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjo teigimu, bankas privalėjo taikyti lėšų grąžinimo procedūrą, nes pareiškėjas buvo apgautas sukčių.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta *MasterCard* mokėjimo kortele. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo pateikto lėšų grąžinimo prašymo, nes ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota paties pareiškėjo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros, taigi, banko veiksmus, ginčijant *MasterCard* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo taisyklės (angl. *Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės)¹, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

MasterCard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta 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, reikalavimas grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą pagal *MasterCard* taisyklės buvo grindžiama tuo, kad ji buvo atlikta sukčiavimo būdu. Remiantis *MasterCard* taisyklėmis, pirmiau nurodytu pagrindu mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo vykdant mokėjimo operaciją.

Kaip nustatyta, pareiškėjas neneigė dalyvavęs atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją ir ją pats patvirtino. Byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir šalių pateikti paaiškinimai bei objektyvūs įrodymai liudija, kad be paties pareiškėjo aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo ginčijama mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta ir įvykdyta.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias *MasterCard* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju 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 ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisyklės procedūrą, taip pat nėra.

Kadangi tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 argumentą².

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

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

² 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.

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 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