LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-09-16 Nr. 429-210
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. gruodžio 15 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. gegužės 22 d. Kortele Jungtinėse Amerikos Valstijose veikiančiai prekybininkei *Vezluxe LCC*[1] (toliau – Gavėja) buvo atliktas 140 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. gegužės 22 d., praėjus kuriam laikui po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių.

Pareiškėjas prašė banko Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau buvo informuotas, kad Ginčijamo mokėjimo atveju lėšų grąžinimo pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles[2] (toliau – *Visa* taisyklės) procedūra yra negalima.

Pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu, todėl jo suma turi būti jam grąžinta. Pareiškėjas paaiškino, kad siekė interneto svetainėje *www.thomann2025.shop* įsigyti prekę ir sumokėjo prekės kainą Kortele, tačiau vėliau suprato, kad tai apgaulinga svetainė, apsimetanti žinoma muzikos prekių pardavėja *Thomann*. Pareiškėjo teigimu, bankas nesiėmė prevencinių priemonių, kad sustabdytų ir (arba) atšauktų Ginčijamo mokėjimo vykdymą, ir nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu taikyti lėšų grąžinimo procedūrą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir tinkamai įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjo 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.

---

[1] Remiantis bankui kartu su mokėjimo nurodymu vykdyti Ginčijamą mokėjimą pateiktais Gavėjo duomenimis.

[2] Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf).

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos (140 Eur) pareiškėjui negrąžinimo 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ir autorizavo pats pareiškėjas[3], todėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą; 2) pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisykles procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasikliovė iš trečiųjų asmenų gauta informacija ir, atlikęs Ginčijamą mokėjimą Gavėjai, vėliau suprato buvęs trečiųjų asmenų suklaidintas ir (arba) apgautas, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos. Nagrinėjamu atveju banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuoto Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ir (arba) jo neįvykdė.

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 pareiškėjo sutikimo vykdyti Kortele inicijuotos mokėjimo operacijos davimo formą ir tvarką. Kaip ir minėta pirmiau, to, kad turėjo tikslą atlikti ir atliko Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas taip pat neneigė.

Imperatyvaus draudimo pareiškėjui atlikti mokėjimas operacijas Gavėjai nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis nenustatė.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, turėjo (galėjo) žinoti ir (arba) suprasti, jog pareiškėjas tuo metu bendravo su sukčiais ir (arba) Ginčijamą mokėjimą atlieka suklaidintas sukčių, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, kad pareiškėjas nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas ir pareiškėjas pats apie tai pranešė bankui.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas su klientu iš anksto sutartas sąlygas atitinkantį mokėjimo nurodymą, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir kokiu tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškins pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka operacijas,

[3] Pareiškėjas neneigia atlikęs ir patvirtinęs Ginčijamą mokėjimą pats. Aplinkybė, kad, atlikęs Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas suprato buvęs apgautas, nekeičia to fakto, kad atlikdamas Ginčijamą mokėjimą pareiškėjas suvokė atliekantis konkrečią mokėjimo operaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą, kryptingai siekė šio mokėjimo įvykdymo ir tuo tikslu sąmoningai atliko veiksmus, kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir ginčo šalių sutartiniuose santykiuose reiškė ne tik Ginčijamo mokėjimo autorizavimą, bet ir pareiškėjo nurodymą bankui įvykdyti Ginčijamą mokėjimą.

suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų ir (arba) savo realiuoju laiku atliekamų ir (arba) paskesnių veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai bei kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti kokias nors mokėjimo operacijas.

Įvertinus byloje žinomas Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir vykdymo aplinkybes, pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamą mokėjimą, nėra.

Duomenų, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai, t. y. kad Ginčijamo mokėjimo suma nepasiekė Gavėjos, byloje nenustatyta. Tokio pobūdžio pretenzijų, kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas bankui taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus[4], per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjo kreipusi į jį bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą, byloje taip pat nenustatyta.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas nenustatė.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisykles procedūrą

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

Kaip matyti, *Visa* organizacijos taisyklėse[5] yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *Visa* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, savo reikalavimą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Visa* taisykles pareiškėjas grindė tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis *Visa* taisyklų nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme[6]. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neneigia pats atlikęs ir autorizavęs Ginčijamą mokėjimą. Taigi, Ginčijamas mokėjimas neatitiko *Visa* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant Ginčijamą mokėjimą būtų galima ginčyti tuo pagrindu, kad jis atliktas sukčiavimo būdu.

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

---

[4] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį 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.

[5] Pvz., *Visa* taisyklių 11.1.2 papunktyje nustatyta, kad: *„An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules <...> an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met <…>*", ir kt.

[6] *Visa* taisyklių 11.7 papunktis.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo 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) teiginį[7].

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių Agnė Kazlauskienė

[7] 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.