LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-10-24 Nr. 429-257
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. birželio 28 d. – 2025 m. liepos 5 d. pareiškėjas pasinaudojo paslaugos teikėjo, t. y. viešbučio, paslaugomis ir išsinuomojo apartamentus, esančius Hurgadoje, Egipte. Už jam suteiktas paslaugas pareiškėjas savo VISA mokėjimo kortele sumokėjo 1 691 Eur (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Nuvykęs ir apsigyvenęs viešbutyje, pareiškėjas pastebėjo, kad jo išsinuomoti apartamentai yra nekokybiški: vonios kambaryje dušo sistemos rankenėlė nukrisdavo, praustuvė nebuvo tinkamai pritvirtinta, nešvarus lovos čiužinys. Taip pat šalia viešbučio buvo vykdomi statybos ir apdailos darbai, o viešbučio personalas nepagarbiai elgėsi su pareiškėju. Dėl šios priežasties pareiškėjas kreipėsi į viešbučio administraciją ir nurodė visus pastebėtus defektus ir netinkamai teikiamas paslaugas, tačiau, pareiškėjo teigimu, paslaugos teikėjas nurodytų trūkumų nepašalino ir problemų neišsprendė.

2025 m. liepos 16 d. po viešnagės viešbutyje pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*). Pareiškėjas prašyme nurodė, kad jam suteiktos paslaugos neatitiko aprašymo. Pareiškėjas prašyme nurodė visus nustatytus trūkumus ir pateikė tai pagrindžiančius įrodymus.

Įvertinęs visus pareiškėjo pateiktus duomenis, 2025 m. liepos 20 d. bankas priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo pateiktą prašymą. Bankas nurodė pareiškėjui, kad iš jo pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pasinaudojo jam suteiktomis paslaugomis, nors, pagal Tarptautinės kortelių asociacijos VISA produktų ir paslaugų taisykles (toliau – VISA taisyklės), jeigu norėjo atgauti lėšas už jam suteiktas paslaugas, turėjo atsisakyti paslaugų visiškai ar iš dalies.

Nesutikdamas su tokiu banko priimtu sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą. Įvertinęs pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybės, bankas nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko pateiktu atsakymu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti pareiškėjo sumokėtas lėšas. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė tapačias aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad atsisakymas taikyti lėšų grąžinimo procedūrą yra nepagrįstas, nes pareiškėjui suteiktos paslaugos buvo nekokybiškos. Pareiškėjas siekė lėšas atgauti ir iš paslaugų teikėjo, tačiau jam to padaryti nepavyko. Dėl šios priežasties pareiškėjas mano, kad bankas privalo taikyti lėšų grąžinimo procedūrą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad jo priimtas sprendimas atitinka VISA taisyklių nuostatas. Banko teigimu, pareiškėjas pasinaudojo visomis paslaugomis ir tik vėliau kreipėsi dėl lėšų grąžinimo, todėl tai yra pagrindas atsisakyti inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą. Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 banko atsisakymo ginčijamai mokėjimo operacijai taikyti VISA taisyklėse nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad įsigytų apgyvendinimo paslaugas. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Be to, pareiškėjas nei kreipimesi į banką, nei į Lietuvos banką neginčija fakto, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo netinkamai įvykdyta. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo ir įvykdymo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, ir ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo ir įvykdymo aplinkybės, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota ir įvykdyta.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą pagal VISA taisykles.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją VISA dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

VISA taisyklių[1] 11.10.4.2 papunktyje (753–755 psl.) nustatytos galimybės pareiškėjui pateikti prašymą, o bankui nustatytos sąlygos, kuriomis vadovaujantis būtų galimybė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą. Šiame papunktyje yra numatyta, kad kai suteiktos paslaugos yra ne tokios, kaip buvo nurodyta, ginčo teisė yra ribojama vienu iš nurodytų aspektų: nepanaudotos dalies atšauktoms paslaugoms, kortelės turėtojo grąžintų arba, jeigu taikoma, bandytų grąžinti prekių verte. Taip pat šiame papunktyje yra numatyta, kad, prieš mokėjimo kortelės leidėjui inicijuojant lėšų grąžinimo procedūrą, kortelės turėtojas privalo kreiptis į paslaugos teikėją ir pabandyti su juo išspręsti nesutarimą. VISA taisyklių 11.10.4.2 papunktyje taip pat reglamentuota, kad, prieš kortelės leidėjui inicijuojant lėšų grąžinimo procedūrą, kortelės turėtojas privalo nutraukti ar bandyti nutraukti jam teikiamas paslaugas ir (arba) jų sutartį. Bandymas nutraukti paslaugų sutartį yra laikomas galiojančiu tik tada, kai paslaugos teikėjas atlieka vieną iš šių veiksmų: atsisako nutraukti paslaugų teikimą, atsisako pateikti paslaugos nutraukimo dokumentus, nurodo kortelės turėtojui, kad nenutrauks paslaugų teikimo, arba paslaugų teikėjas neatsako kortelės turėtojui, arba jis nebeegzistuoja.

Tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas visiškai pasinaudojo jam teikiamomis paslaugomis, t. y. pareiškėjas laikotarpiu nuo 2025 m. birželio 28 d. iki 2025 m. liepos 5 dienos gyveno viešbutyje. Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad jis 2025 m. liepos 2 d. kreipėsi į paslaugos teikėją ir nurodė pastebėtus paslaugų teikimo trūkumus. Iš pareiškėjo pateikto el. laiško matyti, kad jis nesiekė nutraukti jam teikiamų paslaugų, o tik reikalavo pašalinti viešbutyje esančius defektus ir trūkumus. Taip pat iš banko pateiktų įrodymų matyti, kad pareiškėjas dėl paslaugų nutraukimo kreipėsi tik 2025 m. liepos 8 d., t. y. jau po viešnagės viešbutyje.

Vertinant abiejų šalių pateiktus paaiškinimus ir objektyvius įrodymus, svarbu pažymėti,

[1] https://caribbean.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf

kad tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, jog nors pareiškėjas paslaugų teikėjui ir nurodė tam tikrus viešbutyje pastebėtus defektus, tačiau svarbu tai, kad pareiškėjas visiškai pasinaudojo paslaugos teikėjo teikiamomis paslaugomis, t. y. pareiškėjas visą laiką gyveno viešbutyje. Nors pareiškėjas viešnagės metu ir kreipėsi į paslaugos teikėją, tačiau jo prašė ne nutraukti paslaugų teikimą, o pašalinti pareiškėjo pastebėtus trūkumus. Be to, pareiškėjas nutraukti paslaugų teikimo sutartį siekė tik po to, kai paslaugos pareiškėjui jau buvo suteiktos. Lietuvos banko vertinimu, tai patvirtina, kad pareiškėjui paslaugos buvo suteiktos visa apimtimi, o dėl paslaugų sutarties nutraukimo pareiškėjas kreipėsi tik po viešnagės viešbutyje.

Taigi, atsižvelgiant į VISA taisyklių nuostatas, matyti, kad nagrinėjamu atveju yra netenkinamos 11.10.4.2 papunktyje numatytos sąlygos, t. y. nagrinėjamu atveju pareiškėjas pasinaudojo visomis paslaugomis, todėl darytina išvada, kad bankas pagrįstai dėl ginčijamos mokėjimo operacijos neinicijavo lėšų grąžinimo procedūros, o pareiškėjo reikalavimas įpareigoti banką taikyti lėšų grąžinimo procedūrą yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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