



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-11-17 Nr. 429-277
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:

Pareiškėjas 2024 m. rugpjūčio 14 d. *Visa* mokėjimo kortele atliko 1 178,26 USD mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimai) lėšų gavėjai sutelktinio finansavimo (angl. *Crowdfunding*) platformai „Kickstarter“ (toliau – lėšų gavėja arba platforma „Kickstarter“), siekdamas investuoti į kūrėjo „Oasa“ projektą per minėtą platformą.

2025 m. gegužės 12 d. „Oasa“ per platformą „Kickstarter“ pranešė, kad negalės pateikti projekto produkto „Oasa R1 premier robotic reel mower“ (toliau – projekto produktas) į rinką ir nutraukia savo veiklą.

2025 m. gegužės 15 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo (angl. *chargeback*) pagal *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių¹ (toliau – *Visa* taisyklės) nuostatas. Prašymo formoje pareiškėjas nurodė, kad „Oasa“ pažadėjo atlikti projekto produkto pristatymą iki 2025 m. balandžio mėnesio, tačiau to nepadarė. Pareiškėjas, kaip numatyta pristatymo datą (angl. *Expected delivery date*) nurodė 2024 m. rugpjūčio 14 d. Atsižvelgdamas į tai, bankas įvertino prašymą ir dėl prašyme nurodytos neteisingos numatytos pristatymo datos pareiškėjo prašymą atmetė, remdamasis *Visa* taisyklių nuostatomis dėl praleisto 120 kalendorinių dienų termino.

2025 m. gegužės 16 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į banką su pretenzija ir nurodė, kad bankas galimai netinkamai skaičiavo minėtą terminą, nes šis turėjo būti skaičiuojamas nuo 2025 m. gegužės 12 d., kai „Oasa“ paskelbė, jog negali įgyvendinti projekto. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas iš naujo įvertintų jo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo. 2025 m. birželio 4 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką inicijuoti lėšų grąžinimo procesą dėl ginčijamo mokėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką. Lietuvos bankas pradėjo ginčo nagrinėjimo procesą ir pasiūlė bankui taikiai išspręsti ginčą su pareiškėju arba pateikti išsamų atsiliepimą, jei nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

2025 m. liepos 1 d. bankas informavo Lietuvos banką, kad įvertino pareiškėjo pateiktą informaciją ir priėmė sprendimą atšaukti pareiškėjo ankstesnį prašymą dėl lėšų grąžinimo proceso su nurodyta neteisinga pristatymo data, 2025 m. birželio 27 d. pateikė naują prašymą pareiškėjo (lėšų grąžinimo procese – pirkėjo) vardu su pakoreguotais duomenimis ir inicijavo lėšų grąžinimo procesą su prekybininku. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas nutraukė ginčo nagrinėjimo procesą.

2025 m. liepos 24 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir nurodė, kad bankas netinkamai įvertino jo lėšų grąžinimo prašymą ir turėtų iš naujo jį pateikti. Pasak pareiškėjo, ginčas turėjo būti inicijuotas su projekto kūrėju „Oasa“, o ne su lėšų gavėja. Pareiškėjas prašė

¹ Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*
(<https://www.visa.com.tr/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

įpareigoti banką inicijuoti lėšų grąžinimo procesą su tinkama šalimi – „Oasa“ – arba atlyginti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą su lėšų gavėja, nes tiesioginė lėšų gavėja buvo būtent platforma „Kickstarter“, vadovaudamasis *Visa* taisyklėmis, bankas negalėjo inicijuoti ginčo su projekto kūrėju „Oasa“. Be to, 2025 m. liepos 17 d. gavęs lėšų gavėjos argumentus, bankas nustatė, kad lėšų gavėja suteikė paslaugas pareiškėjui, todėl pagal *Visa* taisykles bankas nusprendė toliau lėšų grąžinimo procedūros nebetęsti. Bankas prašė 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 lėšų grąžinimo procedūros dėl ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir pareiškėjo netenkinančios šios procedūros baigties, taip pat banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

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 ginčijamo mokėjimo autorizavimo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas, vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis, turėjo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūros taikymo; 2) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas pareiškėjui.

1. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal *Visa* taisykles

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal *Visa* taisykles taikymo, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, 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* taisyklėse 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 turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą grąžinti jam ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas argumentavo tuo, kad projekto kūrėjas „Oasa“ nutraukė savo projekto vykdymą ir veiklą, todėl pareiškėjas kreipėsi dėl lėšų grąžinimo proceso inicijavimo pagal ginčų kategoriją „prekės ar paslaugos nesuteiktos“.

Visa taisyklių 11.10.2 skyriuje² nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų prekybininkas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Pastebėtina, kad *Visa* taisyklėse yra apibrėžti subjektai, kurie dalyvauja lėšų grąžinimo proceso metu, t. y.: lėšų siuntėjas arba kortelės turėtojas (šiuo atveju – pareiškėjas), kuris

² Angl. 11.10.2 Dispute Condition 13.1 – Merchandise/Services Not Received, p. 747-756.

teikia prašymą finansų įstaigai, kuri išdavė mokėjimo kortelę ir apdorojo mokėjimo nurodymą; kortelės turėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas), kuris priima prašymą dėl lėšų grąžinimo proceso ir atstovauja kortelės turėtojo interesams; prekybininkas arba lėšų gavėjas – subjektas, gavęs lėšas iš lėšų siuntėjo arba kortelės turėtojo pagal susitarimą; prekybininko mokėjimo paslaugų teikėjas, kuris atstovauja prekybininko interesams lėšų grąžinimo procese.

Taigi, pareiškėjas pervedė lėšas būtent lėšų gavėjai – platformai „Kickstarter“, kurioje projekto kūrėjas „Oasa“ paskelbė apie projektą ir galimybę tapti jo rėmėju. Kadangi tiesioginis ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjas buvo platforma „Kickstarter“, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, bankas neturėjo pagrindo inicijuoti ginčo procedūros su projekto kūrėju „Oasa“, kadangi ne jam, o būtent lėšų gavėjai buvo atliktas ginčijamas mokėjimas.

Nagrinėjamu atveju, bankui pareiškėjo vardu pradėjus lėšų grąžinimo procesą, prekybininkas nesutiko tenkinti lėšų grąžinimo prašymo ir bankui 2025 m. liepos 17 d. pateikė savo argumentus.

Pateiktas duomenimis, platforma „Kickstarter“ yra skirta vartotojams paremti projektų kūrėjus, tačiau tai nėra internetinė parduotuvė, kurioje projektų rėmėjai (nagrinėjamu atveju pareiškėjas) gali įsigyti prekes iš projektų kūrėjų. Pateiktas duomenimis, pareiškėjas, 2023 m. rugpjūčio 21 d. sukurdamas paskyrą platformoje „Kickstarter“, turėjo sutikti su sutelktinio finansavimo platformos sutartinėmis sąlygomis (toliau – Sąlygos)³. Sąlygose nustatyta, kad lėšų gavėja apdoroja mokėjimus, kuriais vartotojas (arba projektų rėmėjas) remia pasirinktą projektą. Vadovaujantis Sąlygų nuostatomis, vartotojas turi galimybę atšaukti savo paramą, kol nėra pasiektas nustatytas finansavimo tikslas, t. y. suma, kurios siekia projekto kūrėjas. 2024 m. birželio 25 d. nusprendęs paremti kūrėjo „Oasa“ projektą, pareiškėjas buvo informuotas apie galimybę atšaukti tokį savo sprendimą iki 2024 m. rugpjūčio 14 d., tačiau to nepadarė.

Vadovaujantis Sąlygų nuostatomis, vartotojas, parėmęs projekto kūrėją, sudaro atskirą sutartį dėl šalių teisių ir pareigų įgyvendinant projektą. Sąlygose taip pat apibrėžta, kad lėšų gavėja nėra sandorio tarp rėmėjo ir projekto kūrėjo šalis, o būtent projekto kūrėjas yra atsakingas už projekto sėkmę ir pažadėtus prizus rėmėjams. 2024 m. rugpjūčio 22 d. kūrėjas „Oasa“ pervedė pareiškėjui 200 USD – galimai kaip tokį prizą, nes pats pareiškėjas nurodo, kad tai nėra dalis grąžinamo ginčijamo mokėjimo lėšų. Sąlygose taip pat numatyta, kad lėšų gavėja nėra atsakinga už projekto sėkmę bei projekto rėmėjo ir projekto kūrėjo sutartinių įsipareigojimų įgyvendinimą.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, manytina, kad lėšų gavėja suteikė paslaugas pareiškėjui pagal sutartas Sąlygas, t. y. priėmė ir apdorojo ginčijamą mokėjimą, skirtą projekto kūrėjo „Oasa“ projektui paremti. To neginčijo ir pats pareiškėjas. Dėl minėtos priežasties nėra pagrindo teigti, kad šiuo atveju prekybininke pagal *Visa* taisyklės laikytina lėšų gavėja nesuteikė pareiškėjui jo užsakytos paslaugos.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad 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 tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal *Visa* taisyklės pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra. Dėl minėtų priežasčių pareiškėjo prašymas įpareigoti banką iš naujo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pareiškėjo nurodytomis sąlygomis laikytinas nepagrįstu.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁴, kurioms

³ <https://legal.kickstarter.com/policies/en/?name=terms-of-use>.

⁴ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Remiantis ginčo šalių pateiktais duomenimis,

esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti ginčijamo mokėjimo sumą.

Kitais, negu Mokėjamų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuoto ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai pareiškėjo prašymu neatšaukė ginčijamo mokėjimo vykdymo, netinkamai įvykdė šį mokėjimą ir (arba) jo neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą⁵. Duomenų, kad ginčo šalys buvo sutarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad lėšų gavėja būtų sutikusi atšaukti, atšaukė ginčijamą mokėjimą ir (arba) grąžino jo sumą, byloje neturima.

Pretenzijų dėl to, kad ginčijamas mokėjimas nebuvo įvykdytas ir (arba) buvo įvykdytas netinkamai, pareiškėjas bankui nereiškė. Remiantis bylos duomenimis, bankas, kaip mokėtojo, t. y. pareiškėjo, mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdė ginčijamą mokėjimą, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Kiti byloje turimi duomenys taip pat leidžia daryti išvadą, kad ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tinkamai, nes kitaip šio mokėjimo suma nebūtų pasiekusi lėšų gavėjos.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes bei minėtas Mokėjamų įstatymo nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra.

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų bankui, jie atmestini.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁶.

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. reikalavimus.

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

autorizuodamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas matė jo sumą ir gavėjo duomenis.

⁵ Vadovaujantis Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjamų 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. Mokėjamų 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 (Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

⁶ 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.