



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-01 Nr. 429-288
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. liepos 1 d. savo *Visa* mokėjimo kortele įsigijo 70,38 Eur vertės prekę (toliau – ginčijamas mokėjimas) iš lėšų gavėjo prekybininko *Aliexpress* (toliau – lėšų gavėjas arba prekybininkas).

2025 m. rugpjūčio 6 d. pareiškėjas pateikė lėšų grąžinimo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo (angl. *chargeback*). Jis nurodė, kad prekę gavo ir nori ją grąžinti, tačiau nori tai padaryti nemokamai, kaip buvo nurodyta prekės reklamoje. Susisiekus su lėšų gavėju jam buvo paaiškinta, kad gali grąžinti prekę, tačiau turi pirma sumokėti 120 Eur už prekės grąžinimą, ši suma vėliau jam būtų grąžinta. Pasak pareiškėjo, vadovaujantis jo rastais atsiliepimais apie prekybininką internete, šios išlaidos galimai nebūtų jam atlygintos, ir jis nenori rizikuoti prarasti tokios lėšų sumos. 2025 m. rugpjūčio 6 d. išnagrinėjęs šį prašymą bankas pareiškėją informavo, kad prašymas buvo atmestas, nes pareiškėjas negrąžino prekės lėšų gavėjui.

2025 m. rugpjūčio 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl atmesto prašymo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą. Pareiškėjui bankas paaiškino, kad ginčo procedūra pagal mokėjimų kortelių organizacijos taisykles negali būti pradėta, nes pareiškėjas negrąžino įsigytos prekės. 2025 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką tuo pačiu klausimu. Bankas paaiškino, kad pagal mokėjimų kortelių organizacijos taisykles prekę turi būti grąžinta. Bankas taip pat pasiūlė dėl grąžinimo išlaidų kreiptis tiesiogiai į prekybininką. Pareiškėjui toliau teigiant, kad jo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros yra pagrįstas ir bankas neteisingai jį atmetė, bankas pareiškėjui nurodė, kad, kol prekę nėra grąžinta, bankas negali vykdyti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros ir pradėti ginčo su lėšų gavėju.

2025 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui, kuria reikalavo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą. 2025 m. rugpjūčio 25 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, kuriuo informavo, kad netenkins jo reikalavimo, ir paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo įpareigoti banką inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą arba, jei bankas atsisakytų tai daryti, įpareigoti atlyginti dėl ginčijamo mokėjimo patirtus nuostolius.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizacijos ir tinkamo įvykdymo nėra. Pareiškėjo reikalavimo dėl lėšų grąžinimo proceso negali tenkinti, nes pateiktas lėšų grąžinimo prašymas neatitiko šios procedūros inicijavimo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatytus reikalavimus. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga grąžinti pareiškėjui dėl ginčijamo mokėjimo prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

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 tenkinti pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo pagal *Visa* taisykles.

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 autorizuotumo, 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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turėjo tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo, vadovaudamasis *Visa* taisyklių nuostatomis dėl Klaidingo pateikimo (angl. *Misrepresentation*) ginčo kategorijos². Taigi, pareiškėjas kėlė klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo prašymo ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamo mokėjimo lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad negali tenkinti dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjo pateikto lėšų grąžinimo prašymo, nes jis neatitiko šios procedūros inicijavimo *Visa* taisyklėse nustatytų reikalavimų, t. y. pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo buvo nagrinėjamas pagal atšauktų prekių ar paslaugų (angl. *Cancelled Merchandise/Services*) ginčo kategoriją³, o pagal šią kategoriją ginčas gali būti pradėtas tik tuo atveju, kai įsigytos prekės yra grąžinamos prekybininkui. Kadangi pareiškėjas negrąžino gautos prekės prekybininkui, todėl lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas. Be to, pasak banko, pareiškėjas įsigijo prekę, o ne prekių grąžinimo paslaugą, taigi, prašymas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą susijęs būtent su įsigyta preke, o ne grąžinimo kaina. *Visa* taisyklėse nustatyti atvejai taikomi ginčams dėl įsigytų prekių ar paslaugų, tačiau ne jų siuntimo ar grąžinimo išlaidoms ginčyti.

Vertinant pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtojui susigrąžinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui tinkamos prekės ar paslaugos, nustatyta *Visa* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Bankas pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo nagrinėjo pagal *Visa* taisyklių 13.7 papunkčio „Atšauktų prekių ar paslaugų“ (angl. *Cancelled Merchandise/Services*) ginčo kategoriją⁴. Pažymėtina, kad, pagal minėtą kategoriją, ginčas gali

² *Visa* taisyklių punktas „11.10.6 Dispute Condition 13.5: Misrepresentation“, 764 psl.

³ *Visa* taisyklių punktas „11.10.8 Dispute Condition 13.7: Cancelled Merchandise/Services“, 772 psl.

⁴ *Visa* taisyklių punktas „11.10.8 Dispute Condition 13.7: Cancelled Merchandise/Services“, 772 psl.

būti pradėtas tik tuo atveju, kai įsigytos prekės yra gražinamos prekybininkui, t. y. prekės gražinimas yra būtinoji lėšų gražinimo procedūros sąlyga. Taigi, pareiškėjo prašymas netenkino nurodytų sąlygų, nes pats pareiškėjas nurodė, kad prekės negražino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas savo reikalavimą bankui grindė *Visa* taisyklių 13.5 papunkčio „Klaidingo pateikimo“ ginčo kategorija. Šiame papunktyje yra nustatyta galimybė lėšų gražinimo procedūrą taikyti tuo pagrindu, kai kortelės turėtojas (šiuo atveju – pareiškėjas) teigia, kad pardavėjas neteisingai pateikė pardavimo sąlygas. Pažymėtina, kad šiame skyriuje nurodyti ir konkretūs reikalavimai lėšų gražinimo prašymams, kokią informaciją turi pateikti ir kokius veiksmus turi atlikti asmuo, norėdamas inicijuoti ginčą pagal šią kategoriją, ir kaip tai turi pagrįsti. Pastebėtina, kad vienas iš numatytų reikalavimų – prekių gražinimo pardavėjui patvirtinimas⁵. Atsižvelgiant į tai, jei pareiškėjas norėjo, kad bankas tenkintų jo lėšų gražinimo prašymą pagal šią ginčo kategoriją, privalėjo gražinti prekę lėšų gavėjui.

Kita vertus, *Visa* taisyklėse nustatyti atvejai taikomi ginčams dėl įsigytų prekių ar paslaugų, tačiau ne jų siuntimo ar gražinimo išlaidoms ginčyti. Ginčas pagal „Klaidingo pateikimo“ kategoriją būtų galimas tuo atveju, jeigu prekybininkas būtų suteikęs klaidingą informaciją apie įsigytą prekę. Šiuo atveju pareiškėjas įsigijo prekę, o ne prekių gražinimo paslaugą, todėl prašymas pradėti lėšų gražinimo procedūrą susijęs būtent su įsigyta preke, o ne jos gražinimo kaina. Byloje turimais duomenimis, prekybininkas nepateikė pareiškėjui klaidingos informacijos dėl prekės – pareiškėjas įsigijo prekę ir ją gavo, tačiau dėl neatskleistų priežasčių nusprendė tą prekę gražinti.

Pareiškėjas kreipimesi tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką nurodė, kad ne atsisakė gražinti prekę, o nesutiko su prekybininko sąlyga, kad gražinimo išlaidas turi padengti pareiškėjas. Pareiškėjas teigė, kad prekybininkas, parduodamas prekę, nurodė, kad ją gražinti bus galima nemokamai. Pastebėtina, kad iš pareiškėjo pateiktos pardavėjo suteiktos informacijos ištraukos matyti, jog prekių gražinimas nemokamas, tačiau kartu nurodyta, kaip tokia paslauga suteikiama. Minėtoje ištraukoje nurodyta, kad pirma pareiškėjas turėtų sumokėti prekės gražinimo mokestį, o tuomet, kai prekę bus gauta pardavėjo, pateikti jam mokesčio kompensavimo prašymą, tuomet mokesčio suma būtų gražinta (tačiau nurodytas ir limitas tokiems prašymams – kompensuojami 5 prašymai per mėnesį).

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, nepriklausomai nuo priežasties, pareiškėjo įsigyta prekė nebuvo gražinta prekybininkui, todėl pareiškėjo prašymas dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo neatitiko būtinųjų *Visa* taisyklėse numatytų sąlygų.

Remdamasis ginčo šalių pateikta informacija ir pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklėmis, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų gražinimo prašymo, pateikto vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

2. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojai jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁶, kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigražinti ginčijamo mokėjimo sumą.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga gražinti pareiškėjui autorizuoto ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai pareiškėjo prašymu neatšaukė ginčijamo

⁵ angl. *An Issuer must provide the following documentation or certification for a Dispute under Dispute Condition 13.5: Misrepresentation: All of the following: 1 Certification of all of the following, as applicable: – The date the **merchandise was returned** or the service was cancelled – The name of the shipping company – The invoice/tracking number (if available) – The date the Merchant received the merchandise.*, *Visa* taisyklių psl. 774.

⁶ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojai autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Remiantis ginčo šalių pateiktais duomenimis, autorizuodamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas matė jo sumą ir gavėjo duomenis.

mokėjimo vykdymo, netinkamai įvykdė šį mokėjimą ir (arba) jo neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą⁷. Duomenų, kad ginčo šalys buvo sutarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų 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) gražino 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 Mokėjimų įstatymo nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos bankas neturi.

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

Atsižvelgiant į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, o ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 argumentą⁸.

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

⁷ 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. 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 (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

⁸ 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.