



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-04 Nr. 429-293
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėja iš savo mokėjimo sąskaitos banke (toliau – Sąskaita) atliko į *UAB „Baltic Clipper“* (toliau – Gavėja) mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje du bendros 6 440 Eur vertės mokėjimus (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. rugsėjo 12 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir pareikalavo Ginčijamų mokėjimų sumos dalies (4 169 Eur) grąžinimo. Pareiškėja nurodė, kad per Gavėją savo trijų giminaičių naudai viešbutyje „*Nana Golden Beach*“ Kretoje (toliau – Viešbutis) užsakė du kambarius 7 ir 10 naktų laikotarpiams, tačiau po kelių dienų viešnagės minėti asmenys buvo nepagrįstai apkaltinti sukėlę konfliktą ar jame dalyvavę ir Viešbučio paprašyti išvykti. Dėl šių aplinkybių pareiškėja kreipėsi į Gavėją, reikalaudama grąžinti dalį lėšų už viešbučio faktiškai nesuteiktas apgyvendinimo paslaugas (neišgyventą viešnagės laikotarpį), tačiau Gavėja atsisakė tai padaryti.

Pareiškėja prašė banko Ginčijamų mokėjimų atveju inicijuoti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą, taikant Visa pagrindinių taisyklių ir Visa produktų ir paslaugų taisyklių¹ (toliau – Visa taisyklės) nuostatas. Tačiau bankas informavo pareiškėją, kad Visa taisyklės šiuo atveju netaikomos, kadangi Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne tarptautinės kortelių organizacijos Visa prekės ženklo mokėjimo kortele, o bankiniais pavedimais iš Sąskaitos.

Pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką dėl pirmiau nurodytos Ginčijamų mokėjimų sumos dalies grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja pakartojo bankui pirmiau nurodytas aplinkybes ir reikalavo Ginčijamų mokėjimų sumos dalies grąžinimo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjos inicijuotus ir autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, neatsakantis už pareiškėjos ir Gavėjos tarpusavio susitarimų (ne)vykdymą ir dėl to neturintis pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumos ar jos dalies.

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.

Ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumos dalies (4 169 Eur) pareiškėjai negrąžinimo.

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

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

mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau nagrinėjamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Nors pareiškėja, be kita ko, reiškė bankui pretenzijas dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal Visa taisyklės neinicijavimo, nagrinėjamu atveju Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne mokėjimo kortele, o bankiniais pavedimais, kuriems Visa taisyklės netaikomos. Atsižvelgdamas į tai, toliau šiame sprendime dėl pareiškėjos paminėto Visa taisyklės įtvirtinto pagrindo², kuriuo ji rėmėsi prašydama banko pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, ir kitų Visa taisyklių taikymo klausimų Lietuvos bankas plačiau nepasisako.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai jos nurodytą Ginčijamo mokėjimo sumos dalį.

Vien aplinkybė, kad po Ginčijamų mokėjimų atlikimo tarp pareiškėjos ir Gavėjos kilo nesutarimų dėl Gavėjos ir (arba) Viešbučio paslaugų, šių paslaugų kokybės ir (arba) kainos ar kitų tarpusavio įsipareigojimų (ne)vykdymo, savaime nereiškia, jog bankas privalo grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą (jos dalį).

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pažymėtina, kad pagal Mokėjimų įstatymo nuostatas pareiškėjos tiesiogiai inicijuotų ir autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas neturi imperatyvios pareigos grąžinti šių mokėjimų sumos, nebent būtų nustatyta, jog dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių šie mokėjimai nebuvo įvykdyti, buvo įvykdyti netinkamai ar buvo nepagrįstai neatšaukti pareiškėjai to prašant.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Priešingai, pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog reikalauja Ginčijamų mokėjimų sumos dalies grąžinimo ne dėl banko veiksmų (neveikimo), o dėl to, jog kitomis priemonėmis šių lėšų tiesiogiai iš Gavėjos ar Viešbučio jai atgauti nepavyko³.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus maždaug 2 savaitėms nuo šių mokėjimų įvykdymo, t. y. ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą⁴, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, bet ir gerokai po to, kai šių mokėjimų sumos buvo perduotos Gavėjai. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į banką metu bankas nebeturėjo nei pareigos, nei galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamų mokėjimų.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti ir (arba) kitaip atlyginti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą ar jos dalį, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁵.

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

² Nagrinėjamu atveju pareiškėja rėmėsi Visa taisyklės nustatyta ginčo sąlyga 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. *Dispute Condition 13.1: Merchandise / Services Not Received*).

³ Remiantis pareiškėjos pateiktais duomenimis, prieš kreipdamasi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumos dalies grąžinimo pareiškėja ir (arba) su ja susiję asmenys dėl susidariusios situacijos buvo kreipęsi į Gavėją, Viešbutį, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir (arba) kitas institucijas, tačiau nė vienas iš šių subjektų nepriėmė pareiškėjai palankaus sprendimo dėl jos siekiamų susigrąžinti Gavėjai pervestų lėšų ar jų dalies.

⁴ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

⁵ 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.

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 pareiškėjos 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