



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-09 Nr. 429-299
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:

2021 m. gegužės 19 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – 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. balandžio 29 d. pareiškėjas Kortele atliko 2 420,12 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) elektronikos ir buitinės technikos parduotuvei *Plaisio* (toliau – Gavėja).

2025 m. gegužės 23 d. Gavėja grąžino pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo dalį (1,49 Eur) ir bankas įskaitė ją atgal į Sąskaitą.

2025 m. gegužės 23 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo reikalavo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjas teigė, kad negavo iš Gavėjos užsakytų prekių ir nesupranta, kodėl Gavėja grąžino jam tik 1,49 Eur Ginčijamo mokėjimo sumos dalį.

Pareiškėjo prašymo pagrindu bankas *Visa* pagrindinių taisyklių ir *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių¹ (toliau – Visa taisyklės) nustatyta tvarka inicijavo ginčo su Gavėja procedūrą. Gavėja su pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymu nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus, įskaitant turimas prekių pristatymo pareiškėjui dokumentų kopijas. Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis, bankas nusprendė, kad nėra pagrindo laikyti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo pagrįstu ir toliau tęsti ginčo su Gavėja procedūrą, bei, atitinkamai, informavo pareiškėją, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebus grąžinta.

Pareiškėjas su pirmiau nurodytu banko sprendimu nesutiko ir pateikė bankui pretenziją, kuria reikalavo tęsti ginčo su Gavėja procedūrą. Pretenzijoje pareiškėjas toliau neigė gavęs iš Gavėjos užsakytas prekes ir papildomai nurodė, kad pareiškėjo asmens tapatybės dokumentuose esantis (-ys) jo parašas (-ai) skiriasi nuo Gavėjos pateiktuose prekių pristatymo dokumentuose esančio (-ių) parašo (-ų). Pareiškėjo teigimu, tokie skirtumai gali turėti jo parašo klastojimo požymių.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo pretenziją, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pakartotojo bankui pirmiau nurodytas aplinkybes, teigė, kad bankas nepagrįstai netęsė tarp pareiškėjo ir Gavėjos kilusio ginčo procedūros, ir reikalavo Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad, remdamasis Visa taisyklėmis bei iš pareiškėjo ir Gavėjos gautais duomenimis, pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo neturėjo ir neturi.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke

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>).

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.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo tenkinti pareiškėjo prašymą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumos dalį (2 418,63 Eur) pagal Visa taisykles pagrįstumo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas laikytinas atsakingu už tai, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebuvo grąžinta pareiškėjui pagal Visa organizacijos nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, 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 taisyklėse² yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kitus su ja susijusius veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose 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 Visa taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Savo prašymą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumos dalį pareiškėjas grindė šia Visa taisyklėse nustatyta ginčo sąlyga (angl. *Dispute Condition*): 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. *Merchandise / Services Not Received*)³.

Pagal Visa taisykles, autorizuota mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti ginčijama minėtu pagrindu, jei prekybininkas atsisako arba negali pateikti prekės ar paslaugos, o kortelės turėtojas prieš tai bandė šį klausimą išspręsti tiesiogiai su pačiu prekybininku, tačiau to padaryti nepavyko.

Kompleksiškai vertinant šalių ginčui aktualias Visa taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad tuo atveju, kai mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) Visa taisyklėse nustatyta tvarka inicijuoja ginčo su prekybininku procedūrą ir prekybininkas pateikia įrodymus, kad prekės (paslaugos) buvo suteiktos sutartoje vietoje ir laiku, mokėjimo kortelės turėtojo prašymas grąžinti prekybininkui atliktos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad prekės (paslaugos) nebuvo gautos, laikytinas nepagrįstu.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą, Visa taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą ir per ją gavo Gavėjos paaiškinimus (atsikirtimus) dėl pareiškėjo prašymo. Šiuose paaiškinimuose Gavėja nurodė nesutinkanti su pareiškėjo prašymu ir teigė pateikusi pareiškėjui jo užsakytas prekes. Gavėja pateikė prekių pristatymo – priėmimo dokumentų kopijas. Remiantis šiais dokumentais, prekės buvo pristatytos 2025 m. gegužės 12 d., t. y. 11 dienų iki pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo gavimo banke dienos, pareiškėjo gyvenamosios vietos adresu⁴. Minėtuose dokumentuose yra matomi ranka įrašyti pareiškėjo vardas ir pavardė.

Paaškindama Ginčijamo mokėjimo sumos dalies (1,49 Eur) grąžinimo pareiškėjui priežastis, Gavėja nurodė, kad grąžino pareiškėjo sumokėtos ir pareiškėjui faktiškai pristatytų prekių kainų skirtumą.

Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos paaiškinimus bei kitus duomenis, bankas nenustatė pagrindo laikyti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo pagrįstu, nutraukė tolesnį ginčo su Gavėja procesą ir informavo pareiškėją, kad likusi Ginčijamo mokėjimo suma nebus grąžinta, nes Gavėja pateikė bankui prekių pristatymą pareiškėjui patvirtinančius įrodymus. Minėtus įrodymus bankas pateikė ir pačiam pareiškėjui.

Pareiškėjas nesutiko su Gavėjos pateiktais įrodymais ir reikalavo, kad bankas tęstų ginčo su

² 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.“

³ Visa taisyklių 11.10.2 papunktis.

⁴ Gavėjos pateiktuose dokumentuose prekių pristatymo adresas sutampa su pareiškėjo bankui ir vėliau Lietuvos bankui nurodytu jo gyvenamosios (rezidavimo) vietos adresu.

Gavėja procedūrą. Pareiškėjas teigė, kad Gavėjos pateiktuose dokumentuose esantis parašas nėra jo, ir, siekdamas pagrįsti šį teiginį, pateikė bankui savo asmens tapatybės dokumentų kopijas. Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad Gavėja nepateikė jokių nuotraukų, galinčių patvirtinti, jog jis iš tiesų gavo prekes.

Kaip matyti, įvertinęs pareiškėjo papildomai pateiktus argumentus ir duomenis, Bankas nepakeitė savo ankstesnės pozicijos ir, remdamasis Gavėjos pateiktais rašytiniais įrodymais, ginčo su Gavėja proceso toliau netęsė. Būtent dėl to tarp šalių ir kilo ginčas.

Ginčo nagrinėjimo metu, komentuodamas pirmiau nurodyto sprendimo priežastis, bankas nurodė, kad lygino pareiškėjo asmens tapatybės dokumentuose ir Gavėjos pateiktuose dokumentuose esančius parašus, vertino jų panašumą ir nenustatė objektyvaus pagrindo manyti, jog minėtus dokumentus pasirašė ir prekes atsiėmė ne pats pareiškėjas.

Teigdamas, kad Ginčijamo mokėjimo lėšomis apmokėtos prekės jam nebuvo pristatytos, o Gavėjos pateiktuose dokumentuose esantis parašas nėra jo, pareiškėjas šioms aplinkybėms pagrįsti nepateikė jokių objektyvių duomenų ar įrodymų.

Vien aplinkybė, kad pareiškėjo asmens tapatybės dokumentuose esantys jo parašai susideda iš perbrauktų Pareiškėjo inicialų, t. y. jo vardo ir pavardės pirmųjų raidžių, o Gavėjos pateiktuose dokumentuose vietoje pareiškėjo inicialų įrašyti pilni jo vardas ir pavardė, savaime neįrodo nei to, jog Gavėjos pateiktus dokumentus pasirašė ne pats pareiškėjas, nei to, kad pareiškėjas negavo prekių. Lietuvos banko žiniomis, parašo forma ir (arba) jo naudojimo tvarka nėra teisiškai griežtai reglamentuota, todėl asmuo gali pasirašyti tiek inicialais, tiek pilnais vardu ir pavarde, tiek jų kombinacija.

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčų nagrinėjimo taisyklių 44 punktą nustato, kad vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis, be kita ko, rungimosi principo. Šis principas reiškia, jog šalys turi ne tik teisę, bet ir pareigą pateikti įrodymus, pagrindžiančius jų nurodomas aplinkybes. Ginčas sprendžiamas atliekant pateiktų įrodymų vertinimą.

Nors pareiškėjas pateikė savo asmens tapatybės dokumentų kopijas, šie dokumentai, kaip jau nurodyta pirmiau, savaime nėra laikytini pakankamais įrodymais, kurie patvirtintų, kad Gavėjos pateiktuose dokumentuose esantis parašas nėra pareiškėjo. Pareiškėjo asmens tapatybės dokumentai taip pat savaime nelaikytini objektyviais ar pakankamais įrodymais, jog pareiškėjas, kaip jis teigė, negavo prekių.

Atkreiptinas dėmesys, kad Gavėjos pateiktuose dokumentuose pareiškėjo pilno vardo ir pavardės rašymo stilius bei braižas turi vizualių panašumų su pareiškėjo asmens tapatybės dokumentuose esančių pareiškėjo inicialų rašymo stiliumi ir (arba) braižu.

Galutinė išvada dėl Gavėjos pateiktuose dokumentuose esančio parašo galėtų būti daroma tik specialių techninių žinių turintiems asmenims atlikus rašysenos ekspertizę. Nagrinėjamu atveju kompetentingos institucijos ar kvalifikuoto specialisto išvada, patvirtinanti, kad Gavėjos pateiktuose dokumentuose esantis parašas, kaip teigia pareiškėjas, yra suklustotas ar kad šiuos dokumentus pasirašė ne pareiškėjas, Lietuvos bankui nepateikta. Taip pat nėra pateikta jokių objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, jog Gavėjai buvo žinomas pareiškėjo asmens tapatybės dokumentuose esantis jo parašas, įskaitant šio parašo rašymo stilių ir braižą, kuriuos ji būtų galėjusi bandyti atkurti, imituoti ar kitaip neteisėtai panaudoti.

Kartu pažymėtina ir tai, kad, nors pareiškėjo keliama versija, jog Gavėjos pateiktuose dokumentuose, apsimesdamas pareiškėju, pasirašė kitas asmuo, suponuoja galimą nusikalstamos veikos pareiškėjo atžvilgiu padarymą, duomenų, jog pareiškėjas būtų kreipęsis į teisėsaugos institucijas dėl galimo jo parašo klastojimo ir (arba) su tuo susijusių veiksmų, nėra pateikta.

Pareiškėjo nurodyta aplinkybė, jog Gavėja nepateikė nuotraukos arba kitos vaizdinės medžiagos, galinčios patvirtinti prekių pristatymo pareiškėjui faktą, Lietuvos banko nuomone, taip pat nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas teigti, jog prekės pareiškėjui nebuvo pristatytos. Duomenų, kad aptariamam atveju Gavėjai būtų galiojęs imperatyvus reikalavimas, pagal kurį prekių įteikimas ir (arba) kitoks pristatymas klientams, įskaitant pareiškėją, turėtų būti papildomai fiksuojamas nuotrauka ir (arba) kita vaizdine (vizualine) forma, byloje neturima. Visa taisyklėse reikalavimo prekių pristatymo faktą privalomai pagrįsti pirmiau nurodyta forma taip pat nėra.

Papildomai pastebėtina ir tai, kad iš viešai prieinamos informacijos matyti, jog Gavėja yra viena didžiausių ir žinomiausių Graikijos, kurioje pareiškėjas gyvena (reziduoja), mažmeninės prekybos tinklų, vykdančių veiklą tiek fizinėse parduotuvėse, tiek internetu. Remiantis banko pateiktais duomenimis, iki Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas jau ne kartą buvo pirkęs prekių iš Gavėjos. Taigi, Gavėja pareiškėjui buvo iš ankščiau žinoma prekybininkė, kuria pareiškėjas, sprendžiant iš ankstesnių pirkimų, pasitikėjo.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo

taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁵.

Įvertinus byloje pateiktus duomenis, darytina išvada, kad bankas, pareiškėjo prašymu inicijavęs lėšų grąžinimo procedūrą, gavęs ir įvertinęs Gavėjos pateiktus įrodymus, kurių pareiškėjas nepaneigė jokiais objektyviais duomenimis, neturėjo objektyvaus pagrindo abejoti šių įrodymų patikimumu ir pagrįstai jais rėmėsi, konstatuodamas, kad Visa taisyklių kontekste Gavėja laikytina įrodžiusia prekių pristatymo jų užsakyme nustatytomis sąlygomis faktą.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, banko ir pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Visa taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Visa taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas galėtų būti laikomas atsakingu už tai, jog Gavėja nesutiko grąžinti ir negrąžino pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (jos dalį) ir (arba) jog bankas, neturėdamas objektyvių įrodymų, paneigiančių Gavėjos pateiktų prekių pristatymo – atsiėmimo dokumentų autentiškumą ar tikrumą, vadovavosi šiais dokumentais ir aktualiomis Visa taisyklių nuostatomis priimdamas sprendimą netęsti tolesnio ginčo su Gavėja proceso ir laikyti pareiškėjo reikalavimą grąžinti jam Ginčijamo sumą nepagrįstu, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo prašymas grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumos dalį pagal Visa taisykles nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą galėtų būti laikomas nepagrįstai ir (arba) neteisėtai netenkintu, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti ir (arba) kitaip atlyginti jam Ginčijamo mokėjimo sumą 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį.⁶

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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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.