



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-10 Nr. 429-300
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. rugsėjo 12 d. pareiškėjas, pasinaudodamas savo VISA mokėjimo kortele, iš prekių pardavėjo *Uniqlo* (toliau – prekių tiekėjas) įsigijo prekių už 1542,60 Eur (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2025 m. spalio 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*). Pareiškėjas prašyme nurodė, kad jis užsisakė drabužių iš internetinės parduotuvės, tačiau negavo užsakymo. Pareiškėjas pateikė ir įsigijimą patvirtinančius įrodymus.

Įvertinęs visus pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas nustatė, jog pareiškėjas, prieš kreipdamasis į banką, nesikreipė tiesiogiai į prekių tiekėją, todėl, vadovaudamasis Tarptautinės kortelių asociacijos VISA produktų ir paslaugų taisyklėmis (toliau – VISA taisyklės), informavo pareiškėją apie būtinas atlikti procedūras tam, kad lėšų grąžinimo procedūra galėtų būti inicijuota negautų prekių ir paslaugų pagrindu.

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. Bankas pareiškėjui taip pat papildomai pažymėjo, kad tam, jog būtų inicijuota lėšų grąžinimo procedūra, pareiškėjas turi kreiptis į prekių tiekėją, o sulaukęs neigiamo atsakymo tik tada į banką. 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 pareiškėjas bandė pateikti užklausą prekių tiekėjui, tačiau nesulaukė atsakymo.

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 nepateikė duomenų, kad būtų kreipęsis į prekių tiekėją su pretenzija ir bandymu taikiai išspręsti kilusį ginčą, kaip to reikalauja VISA taisyklių nuostatos. Dėl šios priežasties bankas neturi galimybės taikyti minėtų taisyklių ir 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 prekes iš prekių tiekėjo. 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 turėtoji 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 nereglementuoja, 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 taisyklių¹ 11.10.2.2 papunktyje nustatytos galimybės pareiškėjui pateikti prašymą, o bankui nustatytos sąlygos, kuriomis vadovaujantis būtų galimybė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą. Šiame papunktyje numatyta, kad prašymas dėl negautų prekių ar paslaugų būtų pripažintas pagrįstu, jis turi atitikti visas sąlygas dėl galimo ginčo iškėlimo. Minėtame papunktyje viena iš sąlygų yra numatyta, kad pareiškėjas, prieš pateikdamas lėšų grąžinimą bankui, turi kreiptis į prekių tiekėją tam, kad siektų ginčą išspręsti taikiai.

Tiek iš pareiškėjo, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas nepateikė nei bankui, nei Lietuvos bankui objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galimybė nustatyti, jog pareiškėjas tenkino VISA taisyklėse įtvirtintas sąlygas, kurios yra privalomos lėšų grąžinimo prašymui inicijuoti. Pareiškėjas bankui tik pateikė ekrano nuotrauką, kurioje matyti, kad pareiškėjas galėjo būti užpildęs paklausimą prekių tiekėjui dėl užsakymo informacijos atnaujinimo, tačiau nei kad šis paklausimas buvo pateiktas, nei kada pateiktas, nei prekių tiekėjo atsakymo objektyvių duomenų pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė. Svarbu pažymėti, kad bankas pareiškėjui keletą kartų akcentavo tai, jog pareiškėjas visų pirma privalo kreiptis į prekių tiekėją, tačiau pareiškėjas šių veiksmų neatliko ir papildomos informacijos bankui nepateikė.

Taigi, atsižvelgiant į VISA taisyklių nuostatas, matyti, kad nagrinėjamu atveju yra netenkinamos 11.10.2.2 papunktyje numatytos sąlygos, t. y. nagrinėjamu atveju pareiškėjas nepateikė duomenų, kad dar iki prašymo dėl lėšų grąžinimo pateikimo bankui pateikė duomenis, kad kreipėsi į prekių tiekėją ir siekė su juo ginčą išspręsti taikiai, todėl darytina išvada, kad bankas pagrįstai dėl ginčijamos mokėjimo operacijos neinicijavo lėšų grąžinimo procedūros, o pareiškėjo reikalavimas įpareigoti banką taikyti lėšų grąžinimo procedūrą yra atmetinas 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.

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

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