



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-19 Nr. 429-313
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. gegužės 8 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduotos su šia sąskaita susietos tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelės Nr. [*duomenys neskelbiami*] (toliau – Kortelė Nr. 1) ir [*duomenys neskelbiami*] (toliau – Kortelė Nr. 2) bei teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. rugpjūčio 9 d. 20 val. 48 min. Kortele Nr. 2 Nigerijoje registruotai prekybininkei *Esawu Hub* (toliau – Gavėja Nr. 1) buvo atliktas 48 Eur mokėjimas.

2025 m. rugpjūčio 9 d. 22 val. 7 min. Kortele Nr. 2 Estijoje registruotai prekybininkei *Scriptgpt.online* (toliau – Gavėja Nr. 2) buvo atliktas 49,79 Eur mokėjimas.

2025 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėja pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus, kuriais reikalavo pirmiau nurodytų Gavėjoms Nr. 1 ir 2 atliktų mokėjimų sumų grąžinimo tuo pagrindu, kad jie atlikti sukčiavimo būdu. Prašymuose pareiškėja teigė, kad Gavėjos Nr. 1 ir 2 teikia lošimų paslaugas, tačiau tarptautinių kortelių organizacijų schemose prisidengia kitomis veiklomis ir naudoja klaidingus prekybininko kategorijos kodus (angl. *Merchant Category Code*).

Įvertinęs pareiškėjos 2025 m. rugpjūčio 10 d. lėšų grąžinimo prašymuose ir banko gautuose mokėjimo nurodymuose vykdyti šiuos mokėjimus pateiktus duomenis, bankas nusprendė, kad Gavėjoms Nr. 1 ir 2 atliktų mokėjimų atveju lėšų grąžinimo pagal Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gidą¹ (toliau – Mastercard taisyklės) procedūra pareiškėjos nurodytu pagrindu yra negalima, ir 2025 m. rugpjūčio 10 d. apie tai informavo pareiškėją.

2025 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėja pateikė bankui pretenziją, kuria nesutiko su pirmiau nurodytu banko sprendimu ir reikalavo Gavėjai Nr. 1 ir 2 atliktų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės pradėjimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

2025 m. rugpjūčio 16 d. 20 val. 12 min. Kortele Nr. 1 Lietuvoje registruotai prekybininkei *PalWallet* (toliau – Gavėja Nr. 3) buvo atliktas 58 Eur mokėjimas.

2025 m. rugpjūčio 16 d. 21 val. 39 min. Kortele Nr. 1 Jungtinėje Karalystėje registruotai prekybininkei *VisEngine* (toliau – Gavėja Nr. 4) buvo atliktas 40,8 Eur mokėjimas.

2025 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėja pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymus, kuriais reikalavo pirmiau nurodytų Gavėjoms Nr. 3 ir 4 atliktų mokėjimų sumų grąžinimo. Prašyme dėl Gavėjai Nr. 3 atlikto mokėjimo pareiškėja teigė, kad negavo iš Gavėjos Nr. 3 paslaugų (prekių), o prašyme dėl Gavėjai Nr. 4 atlikto mokėjimo – kad šis mokėjimas buvo skirtas papildyti pareiškėjos sąskaitos (paskyros) lošimų bendrovėje likutį, tačiau šio mokėjimo suma į pirmiau nurodytą sąskaitą (paskyrą) nebuvo įskaityta.

Įvertinęs pareiškėjos 2025 m. rugpjūčio 16 d. lėšų grąžinimo prašymuose nurodytus duomenis, bankas nustatė, kad Gavėjoms Nr. 3 ir 4 atliktų mokėjimų atveju lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūros pareiškėjos nurodytais pagrindais yra negalimos, ir 2025 m.

¹ Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

rugpjūčio 17 d. apie tai informavo pareiškėja.

Nesutikdama su pirmiau nurodytais banko sprendimais, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad banko atsisakymai Gavėjoms Nr. 1, 2, 3 ir 4 (toliau – Gavėjos) atliktų pirmiau nurodytų mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai) atveju pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūras yra nepagrįsti. Pasak pareiškėjos, Ginčijami mokėjimai buvo susiję su neteisėtais lošimais ir Gavėjos tai nusiėmė ir (arba) nurodė Mastercard organizacijai neteisėną informaciją apie savo faktiškai vykdomas veiklas duomenis, t. y. nurodė neteisėtingus savo, kaip prekybininkų, veiklos kodus (angl. *Merchant Category Codes*). Pareiškėja taip pat teigė, kad dalis Gavėjų nesuteikė pareiškėjai savo paslaugų (prekių) tokiomis sąlygomis, kurios buvo iš anksto su ja aptartos, tačiau kuriai konkrečiai iš Gavėjų ir (arba) kokias konkrečias dėl galimai negautų ir (arba) netinkamai suteiktų paslaugų (prekių) netinkamumo pretenzijas neįvardijo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reiškiamomis pretenzijomis ir jam keliamu reikalavimu bei prašė tokį pareiškėjos reikalavimą atmesti. Paaikškindamas atsisakymo Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti lėšų grąžinimo procedūras pagal Mastercard taisykles priežastis, bankas teigė, kad šie mokėjimai, remiantis pačios pareiškėjos pateikta informacija apie šiuos mokėjimus ir jų atlikimo aplinkybes, netenkina Mastercard taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant šios procedūros būtų buvusios galimos.

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.

Remiantis pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūras pagrįstumo.

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

Remiantis abiejų ginčo šalių paaiškinimais, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ir (arba) autorizavo pati pareiškėja, todėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja reiškia bankui pretenzijas dėl to, kad bankas, pasak jos, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūras. Tuo tarpu bankas teigė, kad pagrindo pradėti šias procedūras, remdamasis pačios pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, banko vidaus sistemose fiksuotais duomenimis ir Mastercard taisyklių nuostatomis, neturėjo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui reiškiamų pretenzijų ir (arba) keliamo reikalavimo pagrįstumą, nagrinėjamu atveju, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūras ir (arba) atsako už tokių procedūrų nepradėjimo pasekmes.

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūras, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūra. Taigi, banko veiksmus, ginčijant Mastercard organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Mastercard taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Mastercard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, Mastercard organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkrečias mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti

lėšų grąžinimo procedūrą atitinka Mastercard taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti Mastercard taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Bankas teigė vertinęs galimybes pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūras, tačiau, remdamasis pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, banko turimais Ginčijamų mokėjimų duomenimis ir Mastercard taisyklių nuostatomis, pagrindų Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti šias procedūras nenustatęs.

Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad bankas neva nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklių procedūrų, objektyvių paaiškinimų ir (arba) įrodymų, kurie sudarytų prielaidas kvestionuoti ir (arba) paneigti banko nurodytas lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūros nepradėjimo priežastis pagrįstumą, nepateikė.

Kreipdamasi į Lietuvos banką, Mastercard taisyklėse nustatyto (-ų) pagrindo (-ų), kuriuo (-iais) bankas Ginčijamų mokėjimų atveju, pareiškėjos nuomone, nepagrįstai atsisakė pradėti šias procedūras, konkrečiai neįvardijo.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos bankui, o vėliau Lietuvos bankui bendrais bruožais nurodytos priežastys, dėl kurių pareiškėja prašė Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti pirmiau nurodytas procedūras, buvo nenuoseklios, besikeičiančios ir gana prieštaringos. Bendraudama su banku dėl Gavėjoms Nr. 1 ir 2 atliktų Ginčijamų mokėjimų, pareiškėja nurodė, kad šių mokėjimo sumų grąžinimo reikalauja dėl to, kad Gavėjos Nr. 1 ir 2 neva neatskleidė pareiškėjai savo tikrosios veiklos, o dėl Gavėjoms Nr. 3 ir 4 atliktų Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo – dėl to, kad negavo iš Gavėjų Nr. 3 ir 4 iš anksto sutartų paslaugų. Tuo tarpu, kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėja teigė, kad visos Gavėjos neva vykdė su neteisėtais lošimais susijusią veiklą, tačiau dalis jų, pasak pareiškėjos, arba neatskleidė to, kad vykdo tokio pobūdžio veiklą, arba jų žadėtos suteikti paslaugos ir (arba) prekės neatitiko iš anksto sutartų sąlygų. Taigi, pareiškėjos tikrosios priežastys, dėl kurių ji siekė (siekia) susigrąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas, nėra iki galo aiškios.

Remiantis Mastercard taisyklių nuostatomis, mokėjimo operacija tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), gali būti užginčyta tik tuo atveju, kai mokėjimo kortelės turėtojas nedavė sutikimo atlikti mokėjimo operacijos ir (arba) kitaip nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme. Nagrinėjamu atveju tiek pačios pareiškėjos pateikti, tiek ir banko vidaus sistemose fiksuoti duomenys patvirtina, kad pareiškėja aktyviai dalyvavo Ginčijamų mokėjimų vykdyme ir to neneigė.

Duomenų, kurie leistų teigti, kad Gavėjos (ar dalis jų) vykdo su lošimais susijusią veiklą, slepia tokios veiklos pobūdį ir (arba) vykdo kitokią, negu deklaruoja, veiklą, pareiškėja nepateikė. Remiantis banko gautuose mokėjimo nurodymuose vykdyti Ginčijamų mokėjimus pateiktais Gavėjų duomenimis, t. y. Mastercard organizacijos sistemoje Gavėjoms suteiktais prekybininko kodais, ir (arba) kita viešai prieinama informacija, nė vienos iš Gavėjų veikla nėra sietina su lošimais. Gavėja Nr. 1 prekiauja įvairiomis bendros paskirties prekėmis, Gavėja Nr. 2 teikia paslaugas, nepriskirtas kitoms Mastercard taisyklėse apibrėžtoms veiklų kategorijoms, Gavėja Nr. 3 vykdo su kriptoturtu susijusią veiklą, o Gavėja Nr. 4 prekiauja skaitmeniniu turiniu (pvz., elektroninėmis knygomis, žaidimais ir pan.).

Objektyvių įrodymų, kad nagrinėjamu atveju Gavėjos (ar dalis jų), kaip pareiškėja epizodiškai teigė, nesuteikė jai paslaugų ar prekių, pareiškėja nepateikė. Kiti duomenys, kurie objektyviai pagrįstų, jog Gavėjų (ar dalies jų) suteiktos paslaugos ir (arba) prekės turėjo esminių trūkumų ar kitų neatitikimų, lyginant su išankstiniais pareiškėjos ir Gavėjų susitarimais, taip pat nepateikti.

To, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu pareiškėja būtų nesupratusi, kam kokias paslaugas ir (arba) prekes įsigyja, ir (arba) kad įsigytos paslaugos ar prekės buvo kitokios, nei ji siekė įsigyti, pareiškėja neteigė.

Taigi, remiantis Mastercard taisyklių nuostatomis, Ginčijami mokėjimai ir pareiškėjos prašymai grąžinti šių mokėjimų sumas neatitiko Mastercard taisyklėse nustatytus atvejus, kuomet lėšų grąžinimo procedūra būtų galima tuo pagrindu, kad prekybininkas nepateikė prekes ar paslaugos arba kad prekybininko pateikta prekė ar paslauga neatitiko išankstinio jos aprašymo ir (arba) turėjo kitų trūkumų.

Nagrinėjamu atveju bankas taip pat buvo pažymėjęs, kad dalies Ginčijamų mokėjimų atveju lėšų grąžinimo procedūra buvo negalima ir dėl to, kad pinigų perlaidos ir (arba) šioms perlaidoms prilyginamų paslaugų atveju Mastercard taisyklėse nustatyta lėšų grąžinimo procedūra išvis negalima.

Svarbu pažymėti ir tai, kad, iš Mastercard taisyklių nuostatų, reglamentuojančių mokėjimo operacijos ginčijimo tuo pagrindu, kad prekės ir (arba) paslaugos neatitiko jų aprašymo arba buvo su trūkumais, sąlygų, matyti, jog prekybininkui suteiktas prekybininko kategorijos kodas, šio kodo naudojimas ir (arba) jo atitiktis faktinei prekybininko veiklai nėra įvardyti, kaip aplinkybės, suteikiančios teisę ginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad prekės (paslaugos) nesuteiktos

ir (arba) suteiktos, bet neatitiko jų aprašymo ar pan.

Įvertinus ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Mastercard taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Mastercard taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Mastercard taisyklių nuostatomis, pareiškėjos pateiktais ir savo turimais duomenimis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių pareiškėjos pretenzijos ir (arba) reikalavimas bankui galėtų būti laikytini pagrįstais, pareiškėjos reikalavimas bankui 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį².

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 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

² 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.