



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-19 Nr. 429-20
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:

2023 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. lapkričio 21 d. pareiškėjas Kortele atliko 459 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) prekybininkei „Amazon“ (toliau – Gavėja) už įsigyjamą siurbį (toliau – Įrenginys).

2024 m. lapkričio 29 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriuo reikalavo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą tuo pagrindu, kad iš Gavėjos gavo tik Įrenginio dėžę su jo priedais, tačiau paties Įrenginio dėžėje nebuvo.

Gauto pareiškėjo prašymo pagrindu bankas *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių bei *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*)¹ (toliau – *Visa* organizacijos taisyklės) nustatyta tvarka inicijavo ginčo dėl lėšų grąžinimo su Gavėja procedūrą. Gavėja su prašymu dėl lėšų grąžinimo nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus. Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis bei įrodymus, bankas nustatė, kad pagrindo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą pagal *Visa* organizacijos taisyklėse nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą nėra bei apie tai informavo pareiškėją.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas tenkintų jo lėšų grąžinimo prašymą. Pareiškėjo teigimu, jis negavo iš Gavėjos pirktą Įrenginio. Be to, pareiškėjo teigimu, Gavėja nurodė grąžinusi bankui Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas tą neigia.

Pateiktuose paaiškinimuose bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Banko teigimu, lėšų grąžinimo procedūros metu jis atlieka tik tarpininko funkciją, todėl negali priimti kitokio sprendimo nei tas, kuris yra pagrįstas tiesiogiai per oficialų apskaitinimą informacija kanalą – *Visa* ginčų valdymo platformą (toliau – *Visa* platforma) – gauta informacija. Šiuo atveju oficiali ir įrodymais pagrįsta Gavėjos pozicija ginčo procedūros metu buvo kategoriška – Įrenginys buvo tinkamai pristatytas, todėl lėšų grąžinimui pagrindo nėra. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo atveju objektyvaus pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo nebuvo. Objektyvių duomenų, patvirtinančių pareiškėjo teiginius, kad Gavėja Ginčijamo mokėjimo lėšas grąžino bankui, taip pat nenustatyta.

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.

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>).

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 pareiškėjo nurodyta informacija, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo tenkinti pareiškėjo prašymą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą (459 Eur) pagal *Visa* organizacijos 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 prašymo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Remiantis pareiškėjo teiktais paaiškinimais apie tarp jo ir Gavėjos susiklosčiusią situaciją, darytina išvada, kad savo reikalavimą grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas grindė *Visa* organizacijos taisyklėse įtvirtintu pagrindu „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise/Services Not Received*“).

Pagal *Visa* organizacijos taisykles, mokėjimo kortele atlikta autorizuota mokėjimo operacija gali būti ginčijama tuo pagrindu, kad prekės (paslaugos) nebuvo gautos – kai prekybininkas nesuteikia prekės (paslaugos) ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šį klausimą tiesiogiai su pačiu prekybininku.

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

Kaip minėta, pareiškėjas nurodė, kad siekė įsigyti iš Gavėjos Įrenginį ir tuo tikslu atliko jai Ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas vietoje užsakyto Įrenginio teigia gavęs tik dėžę su jo priedais. Pareiškėjo teigimu, jam kreipusis į Gavėją dėl negautos prekės, kilo abejonių dėl pareiškėjo tapatybės, o pareiškėjo naudota paskyra pas Gavėją iš pradžių buvo apribota, o vėliau – visiškai uždaryta².

Kaip matyti, aplinkybę, jog pats Įrenginys nebuvo pristatytas, pareiškėjas grindė savo paaiškinimais ir nuotraukomis, kuriuose matyti Įrenginio dėžė ir priedai, tačiau nėra paties Įrenginio. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjo pateiktoje medžiagoje nematyti, kaip pareiškėjas originaliai atidaro pačią siuntą, t. y. šioje medžiagoje užfiksuotas prieš tai jau atidarytos siuntos turinys.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą *Visa* platformoje. Pateikti duomenys patvirtina, kad Gavėja su pareiškėjo prašymu nesutiko ir *Visa* platformoje pateikė savo atsikirtimus. Su atsikirtimais Gavėja pateikė Įrenginio pristatymo pareiškėjui įrodymus, įskaitant siuntos važtaraštį, kuriame buvo nurodytas 11,3 kg siuntos svoris, kas, Gavėjos nuomone, suponuoja ne tik dėžės ir Įrenginio priedų, bet ir paties Įrenginio pristatymą.

Taigi, bankas pareiškėjo prašymo pagrindu inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau gavus ir įvertinus Gavėjos per *Visa* platformą pateiktus duomenis apie tinkamą Įrenginio pristatymą, ginčo procedūros toliau nutarta netęsti. Lietuvos bankui įvertinus su minėtomis aplinkybėmis susijusius pateiktus duomenis, nėra pagrindo išvadai, kad bankas, kaip Kortelės leidėjas, šiuo atveju netinkamai taikė aktualias *Visa* organizacijos taisyklių nuostatas.

² Pateiktas susirašinėjimas patvirtina, kad Gavėja nutarė taikyti minėtos paskyros ribojimus dėl pasikartojančių Gavėjos politikos dėl prekių grąžinimo ir sumokėtų sumų grąžinimo (angl. *refund*) pažeidimų.

Be to, kaip minėta, pareiškėjas teigė, kad susirašinėjimo su Gavėja metu, jis buvo informuotas apie atliktą Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimą bankui, tačiau bankas minėtos sumos pareiškėjui nepervedė.

Pareiškėjo pateiktas susirašinėjimas patvirtina, kad 2024 m. gruodžio 14 d. Gavėja informavo pareiškėją apie tai, jog bankas pradėjo procedūrą dėl Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo, todėl Gavėja prašė pareiškėjo pateikti paaiškinimus dėl minėtos operacijos ginčijimo motyvų. 2024 m. gruodžio 24 d. Gavėjos klientų aptarnavimo padalinio atstovė pareiškėjui el. paštu nurodė, kad lėšų, susijusių su Įrenginio užsakymu, grąžinimas buvo „apdorotas“ 2024 m. gruodžio 14 d.³ 2025 m. sausio 14 d., atsakydama į pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo, Gavėjos klientų aptarnavimo specialistė nurodė, kad lėšų grąžinimas vyksta ginčo procedūros pagrindu, o Gavėja nedalyvauja lėšų grąžinime, nes jį vykdo bankas⁴.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad pareiškėjui Gavėjos prašant grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą, ši nurodė, jog lėšų grąžinimas yra galimas tik pagal lėšų grąžinimo procedūrą, kurią inicijavo bankas.

Bankas pateikė duomenis, kurie patvirtina, kad pagal *Visa* organizacijos taisykles banko inicijuota lėšų grąžinimo procedūra dėl Ginčijamo mokėjimo buvo pralaimėta (angl. *Lost*) po to, kai buvo įvertinti Gavėjos pateikti duomenys. Kaip minėta, Gavėja per *Visa* platformą pateikė Įrenginio pristatymo pirkėjui įrodymus, todėl Gavėja nesutiko su tuo, kad Įrenginys nebuvo tinkamai pristatytas ir Gavėjai kyla pareiga grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą. Taigi, nors pareiškėjas teigė, kad Gavėja grąžino Ginčijamo mokėjimo sumą, specialiai ginčų tarp kortelės turėtojų ir prekybininkų sprendimui skirtoje *Visa* platformoje esantys duomenys šios aplinkybės nepatvirtino.

Komentuodamas pareiškėjo susirašinėjime su Gavėjos klientų aptarnavimo specialiste minimą 2024 m. gruodžio 14 d. atliktą veiksmą, bankas paaiškino, kad *Visa* platformoje šią dieną atliktas įrašas žymi ne Gavėjos suteiktą faktinį Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimą, sutikus su lėšų grąžinimo prašymu, tačiau techninį lėšų grąžinimo procedūros etapą – finansinį pranešimą apie inicijuotą ginčą (angl. *dispute financial*), kuris pasiekė Gavėjos finansų įstaigą. Bankas nurodė, kad pagal *Visa* organizacijos taisyklės, bankui inicijavus lėšų grąžinimo procedūrą, sistemose automatiškai sugeneruojamas finansinis pranešimas (angl. *dispute financial*). Šis veiksmas techniškai nurašo ginčijamą sumą iš prekybininko banko sąskaitos tam, kad lėšos būtų rezervuotos ginčo nagrinėjimo laikotarpiui. Vis dėlto, šis įrašas yra standartinė automatizuota procedūros dalis, atsirandanti inicijavus lėšų grąžinimo procesą, ir jis jokių būdu nereiškia, kad prekybininkas sutiko su reikalavimu ar faktiškai pervedė lėšas bankui. Priešingai, techniniai įrašai rodo, kad Gavėja 2024 m. gruodžio 29 d. pateikė oficialų prieštaravimą (angl. *representment*), siekdama „apginti“ Ginčijamą mokėjimą, o tai tiesiogiai paneigia pareiškėjui teiktą klaidinančią informaciją apie neva Gavėjos 2024 m. gruodžio 14 d. atliktą Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimą.

Bankas pažymėjo, kad jam nepateikta jokių oficialių įrodymų, jog Gavėja atliko lėšų grąžinimą (pavyzdžiui, Gavėjos vidinių duomenų išrašų, kad lėšų grąžinimas buvo inicijuotas). Banko teigimu, jei Gavėja iš tiesų būtų atlikusi lėšų grąžinimą, pareiškėjui turėjo būti suteiktas unikalus operacijos numeris⁵. Vis dėlto tokie duomenys bankui nepateikti. Banko vertinimu, vien Gavėjos klientų aptarnavimo specialistų pareiškėjui suteikta netiksli informacija negali nuginčyti ar paneigti oficialių tokių ginčų reguliavimui skirtos *Visa* platformos duomenų, kuriuose pateikta oficiali Gavėjos pozicija.

Kompleksiškai įvertinus šalių pateiktus duomenis bei įrodymus, sutiktina su banku, kad *Visa* platformoje pateikti duomenys laikytini labiau patikimai atspindinčiais oficialią Gavėjos, kaip prekybininkės, poziciją dėl kilusio ginčo, nesutinkant su prašymu grąžinti Ginčijamo mokėjimo lėšas. Įvertinus šią poziciją, taip pat nesant jokių kitų objektyvių duomenų, kurie patvirtintų Gavėjos faktiškai atliktą Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimą bankui, darytina išvada, kad jis šiuo atveju nebuvo įrodytas, todėl bankui nekyla pareiga šios sumos grąžinti (pervesti) pareiškėjui.

³ Angl.: „However we want to inform you that refund for the order (duomenys neskelbiami) has been processed on Dec 14, 2024 to your original payment mode“.

⁴ Angl.: „Following your refund request for order (duomenys neskelbiami), we remind you that this refund is the result of the dispute you filed with your bank. Amazon is not involved in the refund for this order, as the refund was issued directly by your bank following your dispute.“

⁵ Angl. Acquirer Reference Number (ARN).

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, jis atmetinas kaip nepagrįstas.

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 argumentą⁶.

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

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.