



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-20 Nr. 429-21
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:

Pareiškėjas 2024 m. spalio 28 d. savo *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) atliko 180.69 Eur mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „See Tickets“ (toliau – Gavėjas), kuriuo įsigijo 2 bilietus į renginį „Elvis Evolution“ (toliau – Renginys).

2025 m. rugsėjo 2 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo (angl. *chargeback*). Jis nurodė, kad Renginys turėjo įvykti 2025 m. birželio 13 d. tačiau, renginio organizatorius, perkėlė koncerto datą du kartus: į 2025 m. rugsėjo 26 d., o vėliau į 2025 m. gruodžio 7 d. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad Renginys neatitiko aprašymo, t. y. buvo atsisakyta naudoti holografiją vaizduojančias technologijas. Dėl nurodytų aplinkybių pareiškėjas kreipėsi į Gavėją dėl lėšų grąžinimo, tačiau pozityvaus atsakymo nesulaukė.

Gauto prašymo pagrindu bankas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatyta tvarka kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą ir inicijavo ginčą su Gavėja procedūra. Gavėja ir Gavėjos finansų įstaiga su pareiškėjo prašymu nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus. Įvertinęs pareiškėjo ir Gavėjos pateiktus duomenis bei įrodymus, bankas nustatė, kad nėra pagrindo grąžinti lėšas pagal *Visa* taisykles, ir 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 arba atlygintų jo dėl ginčijamo mokėjimo patirtus nuostolius.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijamo mokėjimo atveju pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymą nėra.

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 tenkinti pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo pagal *Visa* taisykles.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis, turėjo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūros taikymo; 2) turi pareigą grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas pareiškėjui.

1. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal Visa taisykles

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu tenkinti lėšų grąžinimo prašymą pagal Visa taisykles, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, 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 taisyklėse yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina 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 šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turėjo tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo, vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis dėl „Neatitinka aprašymo arba prekės/paslaugos yra brokuotos“ ginčo kategorijos². Taigi, pareiškėjas kėlė klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo prašymo ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamo mokėjimo lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas visų pirma nurodė, kad kreipdamasis su lėšų grąžinimo prašymu pareiškėjas nurodė kitą ginčo kategoriją – Prekės/paslaugos nesuteiktos³, pagal kurią bankas inicijavo ginčo su Gavėja procedūrą, tačiau ji buvo pralaimėta.

Pagal Visa taisykles, autorizuota mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti ginčijama minėtu pagrindu (Prekės/paslaugos nesuteiktos), 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.

Bankas, gavęs Gavėjos pateiktus atsikirtimus ir juos pagrindžiančius duomenis, nustatė, kad nėra pagrindo grąžinti lėšas pagal Visa taisykles, ir apie tai informavo pareiškėją. Bankas paaiškino, kad, vadovaujantis Gavėjos sutartinių sąlygų⁴, su kuriomis įsigydamas bilietus sutiko pareiškėjas, nuostatomis pareiškėjas bilietų įsigijimo metu turėjo žinoti Gavėjo nustatytą lėšų grąžinimo politiką ir atvejus, t. y. jog Renginio datos pakeitimas nėra pagrindas lėšų grąžinimui.

² Visa taisyklių punktas „11.10.4 Dispute Condition 13.3: Not as Described or Defective Merchandise/Services“, 760 psl.

³ Visa taisyklių punktas „11.10.2 Dispute Condition 13.1: Merchandise/Services Not Received“, 746 psl.

⁴ Gavėjos sutartinių sąlygų dalies „Atšaukimas ir pinigų grąžinimas“ (angl. *Cancellation rights and refunds*) 1 punktas numato, kad bilietai negali būti perleidžiami, išmainomi ar grąžinami išskyrus sąlygose numatytais atvejais. Be to, minėtų sąlygų „Atšaukimas, renginio keitimas ar atšaukimas“ (angl. *Cancellation, change or postponement of an event*) 1 punktas numato, jog už sprendimus dėl renginio laiko pakeitimo ar atšaukimo yra atsakingas renginio organizatorius. Bilietų pardavėjas nėra atsakingas už lėšų grąžinimą ar patirtas kelionės ir apgyvendinimo išlaidas bei kitas kompensacijas.

Be to, pagal bylos duomenis, organizatorius neatšaukė Renginio ir suteikė paslaugą, kuria klientas nepasinaudojo. Kadangi Pareiškėjas neturėjo teisės į kompensaciją, o paslauga faktiškai buvo suteikta, tolimesnis prašymo nagrinėjimas pagal *Visa* taisyklių 11.10.2 papunktyje nustatytą ginčo kategoriją buvo negalimas.

Pastebėtina, kad *Visa* taisyklių 11.2.1 punktas numato, kad prašymas dėl lėšų grąžinimo gali būti teikiamas vieną kartą dėl vieno mokėjimo nurodymo. Taigi, pateikus prašymą dėl lėšų grąžinimo pagal ginčo kategoriją „Prekės/ paslaugos nesuteiktos“ ir šį ginčą pralaimėjus, pagal *Visa* taisyklės pakartotinai kreiptis iš naujo dėl to paties ginčijamo mokėjimo tik jau pagal kitą ginčo kategoriją nėra galimybės.

Be to, pastebėtina ir tai, jog net jeigu ir būtų galimybė papildomai kreiptis kitu pagrindu dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo, tai pareiškėjo situacija neatitiko ir *Visa* taisyklių 11.10.4 papunktyje numatytos ginčo kategorijos dėl netinkamos kokybės prekės ar paslaugų, kurios neatitiko aprašymo (angl. *Not as described or defective merchandise / service*). Byloje turimais duomenimis, Gavėja nepateikė pareiškėjui klaidingos informacijos dėl prekės (Renginio bilietų) – pareiškėjas įsigijo prekę ir ją gavo, o klausimai dėl Renginio turinio, laiko ir vietos, už kurį pagal tarp pareiškėjo ir Gavėjo sudarytą sutartį atsako ne Gavėjas, tačiau renginio organizatorius⁵, sprendžiami tiesiogiai su juo. Pagal Gavėjos pateiktus duomenis, pirkdamas Renginio bilietus, pareiškėjas sutiko su Gavėjos sutartinėmis sąlygomis (lėšų negrąžinimo politika) ir nuostata, kad bilietų pirkimas yra neatšaukiamas, t. y. pareiškėjas neturėjo galimybės grąžinti bilietų ar atšaukti paslaugos ir su tuo sutiko prieš atlikdamas ginčijamą mokėjimą.

Remdamasis ginčo šalių pateikta informacija ir pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklėmis, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisyklės ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymo, pateikto vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjami atveju nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁶, kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti ginčijamo mokėjimo sumą.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuoto ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai pareiškėjo prašymu neatšaukė ginčijamo mokėjimo vykdymo, netinkamai įvykdė šį mokėjimą ir (arba) jo neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą⁷. Duomenų, kad ginčo šalys buvo sutarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo

⁵ Gavėjos sutartinių sąlygų dalies „Atšaukimas ir pinigų grąžinimas“ 4 dalyje numatyta, kad, jeigu renginys yra perkliamas į kitą datą, vietą ar pakeičiamas, renginio organizatorius suteikia galimybę pasirinkti kitą renginio vietą ir laiką.

⁶ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Remiantis ginčo šalių pateiktais duomenimis, autorizuodamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas matė jo sumą ir gavėjo duomenis.

⁷ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

terminų ir (arba) kad lėšų gavėja būtų sutikusi atšaukti, atšaukė ginčijamą mokėjimą ir (arba) grąžino jo sumą, byloje neturima.

Pretenzijų dėl to, kad ginčijamas mokėjimas nebuvo įvykdytas ir (arba) buvo įvykdytas netinkamai, pareiškėjas bankui nereiškė. Remiantis bylos duomenimis, bankas, kaip mokėtojo, t. y. pareiškėjo, mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdė ginčijamą mokėjimą, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Kiti byloje turimi duomenys taip pat leidžia daryti išvadą, kad ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tinkamai, nes kitaip šio mokėjimo suma nebūtų pasiekusi lėšų gavėjos.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes bei minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra.

Atsižvelgiant į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, o ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 argumentą⁸.

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

⁸ 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.