



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-20 Nr. 429-47
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:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę 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 Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. rugpjūčio 30 d. – spalio 3 d. Kortele¹ Jungtinėje Karalystėje veikiančiai prekybininkei, kuri *Visa* organizacijos schemoje pavadinta „Smrt 01“, (toliau – Gavėja) buvo atlikti šimtas penki bendros 4 047 Eur vertės mokėjimai (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2025 m. spalio 9 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus, kuriais reikalavo grąžinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau buvo banko informuotas, jog *Visa* pagrindinėse taisyklėse ir *Visa* produktų ir paslaugų taisyklėse² (toliau – *Visa* taisyklės) nustatyta lėšų grąžinimo procedūra šių mokėjimų atveju yra negalima.

2025 m. spalio 9 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, kuria dar kartą pareikalavo inicijuoti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisyklės procedūrą ir grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas jos netenkinė.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas neneigė Ginčijamus mokėjimus atlikęs pats, tačiau teigė, kad šie mokėjimai susiję su lošimų paslaugomis, kurios pareiškėjo rezidavimo valstybėje (Slovakijoje) teikiamos neteisėtai, t. y. neturint Slovakijos kompetentingos institucijos išduotos licencijos, suteikiančios teisę teikti lošimų paslaugas šios valstybės teritorijoje. Pareiškėjo teigimu, Gavėja teikia lošimų paslaugas per interneto svetaines *www.BetItAll.com* ir *www.94betitall8.com*. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad atlikdamas Ginčijamus mokėjimus banko programėlėje buvo aktyvavęs lošimų blokavimo funkciją, tačiau ši nesuveikė, nes Gavėja *Visa* organizacijos schemoje naudojo klaidingą arba neteisėną, t. y. lošimų veiklos neatspindintį, prekybininko kategorijos kodą (angl. *Merchant Category Code*). Remdamasis pirmiau nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas reikalavo, kad bankas inicijuotų lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Visa* taisyklės arba savo lėšomis atlygintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais ir prašė juos atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, o aplinkybių, dėl kurių bankas būtų turėjęs pareigą ir (arba) teisę atsisakyti vykdyti šiuos mokėjimus, nebuvo, todėl pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui šių mokėjimų sumas bankas neturi. Paaikškindamas atsisakymo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai netenkinami *Visa* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų buvusi galima.

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

¹ Remiantis bylos duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per pareiškėjo mobiliųjų mokėjimų sistemoje „Apple Pay“, prie kurios buvo pridėta Kortelė, turimą asmeninę paskyrą. To, kad Kortelę prie šios paskyros pridėjo, kad ši paskyra priklausė jam pačiam ir kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti būtent per šią paskyrą, pareiškėjas neginčijo.

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (4 047 Eur) pareiškėjui negražinimo.

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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Kaip matyti, pareiškėjas reiškė bankui du savo esme vienas kitam alternatyvius Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo reikalavimus, t. y. pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagal *Visa* taisykles, kad Ginčijamų mokėjimų sumas pareiškėjui gražintų Gavėja, o jei tokia procedūra ir (arba) Ginčijamų mokėjimų sumų pagal ją gražinimas yra negalimi – gražinti (atlyginti) šių mokėjimų sumas banko lėšomis.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų gražinimo procedūrą; 2) turi pareigą gražinti (atlyginti) pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas savo lėšomis.

1. Dėl banko atsisakymo pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų gražinimo procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti *Visa* taisyklėse nurodytą lėšų gražinimo procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma ši procedūra. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų gražinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, *Visa* taisyklėse³ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų gražinimo 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 gražinimo procedūrą atitinka *Visa* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų gražinimo prašymų.

Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas teigė, kad, jo vertinimu, bankas turėjo pradėti lėšų gražinimo procedūrą *Visa* taisyklėse nustatytą priežasties kodą 13.1 „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. *Merchandise/Services Not Received*) arba 13.5 „Klaidingas informacijos pateikimas“ (angl. *Misrepresentation*) pagrindais. Atsižvelgdamas į tai, šiame sprendime Lietuvos bankas banko veiksmų ar sprendimų pagrįstumą *Visa* taisyklių kontekste vertina tik tiek, kiek tai susiję su pareiškėjo nurodytais *Visa* taisyklėse įtvirtintais mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindais.

Remiantis *Visa* taisyklių nuostatomis, nustatančiomis galimybę ginčyti mokėjimo operaciją priežasties kodo 13.1 pagrindu, matyti, kad šiuo pagrindu lėšų gražinimo (ginčo su prekybininku) procedūra gali būti pradėta tik tuomet, kai kortelės turėtojas (ar su juo susijęs asmuo) negavo prekės ar paslaugos dėl to, kad prekybininkas (ar su juo susijęs asmuo) nenorėjo arba negalėjo suteikti prekės ar paslaugos⁴. Šiuo pagrindu reikalaujama gražinti lėšų suma negali viršyti negautos paslaugos ar prekės vertės⁵. *Visa* taisyklės nustato ir kitus privalomus reikalavimus, kuriuos turi tenkinti pirmiau nurodytu pagrindu siekiama užginčyti mokėjimo operacija ir (arba) kortelės turėtojas (pvz., kortelės turėtojo reikalaujama pamėginti prekės ar paslaugos negavimo klausimą

³ Citata iš *Visa* taisyklių: „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.“

⁴ Citata iš *Visa* taisyklių: „An Issuer may initiate a Dispute under Dispute Condition 13.1: Merchandise/Services Not Received for the following reason: <...> The Cardholder participated in the Transaction but the Cardholder or an authorized person did not receive the merchandise or services because the Merchant or Load Partner was unwilling or unable to provide the merchandise or services.“

⁵ Citata iš *Visa* taisyklių: „The Dispute amount is limited to the portion of services or merchandise not received“.

spręsti tiesiogiai su pačiu prekybininku, gražinti prekybininkui prekę, jei ji buvo pateikta pavėluotai, ir pan.). Visa taisyklės taip pat nustato atvejus, kuomet mokėjimo operacijos ginčijimas priežasties kodo 13.1 pagrindu yra iš esmės negalimas (pvz., kai kortelės turėtojas atsisakė prekės ar paslaugos iki numatytos jos pateikimo datos, teigia, kad mokėjimo operacija buvo atlikta sukčiavimo būdu, reiškia pretenzijas dėl gautos prekės ar paslaugos kokybės ir pan.).

Galimybė ginčyti mokėjimo operaciją priežasties kodo 13.5 pagrindu, remiantis šį kodą reglamentuojančiomis Visa taisyklių nuostatomis, atsiranda tuomet, kai kortelės turėtojas teigia buvęs suklaidintas prekybininko dėl prekės ar paslaugos įsigijimo sąlygų⁶. Kompleksiškai vertinant aktualias Visa taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad priežasties kodas 13.5 apima mokėjimo operacijų ginčijimo atvejus, kai užsakymo metu prekybininkas pateikė klaidinančią, netikslią ar nepakankamą informaciją apie prekę ar paslaugą ir dėl to kortelės turėtojas buvo suklaidintas dėl esminių prekės ar paslaugos savybių ar įsigijimo sąlygų. Šiuo pagrindu reikalaujama gražinti lėšų suma negali viršyti nepanaudotos atšauktos paslaugos dalies ar prekės, kurią kortelės turėtojas faktiškai gražino ar bandė gražinti prekybininkui (su juo susijusiam asmeniui), vertės⁷. Kaip ir priežasties kodo 13.1 atveju, Visa taisyklės nustato privalomus reikalavimus, kuriuos papildomai turi tenkinti priežasties kodo 13.5 pagrindu norima užginčyti mokėjimo operacija ir (arba) kortelės turėtojas, taip pat apibrėžia atvejus, kuomet mokėjimo operacijos ginčijimas priežasties kodo 13.5 pagrindu yra iš esmės negalimas (pvz., kai kortelės turėtojas reiškia pretenzijas dėl gautos prekės ar paslaugos kokybės, kai ginčijama automatiškai, be rankinio įsikišimo apdorota operacija (angl. *Straight Through Processing Transaction*) ir pan.).

Pareiškėjo rėmimasis tiek priežasties kodu 13.1, tiek 13.5, be kita ko, rodo ir tai, kad jo bendrais bruožais įvardytos aplinkybės ir (arba) argumentai, kuriais jis grindžia savo teisę į Ginčijamų mokėjimų sumų sugrąžinimą, yra nenuoseklūs ir gana prieštaringi, nes, kaip nurodyta pirmiau, priežasties kodas 13.1 taikomas tik tais atvejais, kai prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos, o priežasties kodas 13.5 – kai prekės ar paslaugos buvo suteiktos, tačiau neatitiko iš anksto nurodytų (aptartų) esminių sąlygų.

Iš pareiškėjo paaiškinimų visumos matyti, kad reikalavimą inicijuoti lėšų gražinimo (ginčo su Gavėja) procedūrą priežasties kodų 13.1 ir 13.5 pagrindais pareiškėjas labiau siejo su Gavėjai Visa organizacijos schemoje priskirtu prekybininko kategorijos kodu, kurį laikė neteisingu (klaidingu) ar neatitinkančiu Gavėjos faktinės veiklos, o ne su Gavėjos paslaugų ar prekių, kaip tokių, pobūdžiu ar konkrečiomis savybėmis.

Pareiškėjas teigė, kad Gavėja vykdo su lošimais susijusią veiklą ir, siekdamas tai pagrįsti, pateikė ekrano nuotrauką, kurioje matomas interneto svetainėje www.94betitall8.com (toliau – Svetainė) turimos sąskaitos išrašo fragmentas.

Iš pateiktos nuotraukos matyti, kad meniu juostos lauką „Operacijos“ (angl. *Transactions*) sudaro šios skiltys „Sąskaitos išrašas“ (angl. *Account statement*) ir „Žaidimų operacijos“ (angl. *Game transactions*). Skilties „Žaidimų operacijos“ turinys byloje nežinomas.

Nuotraukoje matomame sąskaitos išrašo fragmente užfiksuoti 2025 m. spalio 1 ir 3 d. atlikti sąskaitos papildymai (angl. *Deposit*)⁸: 2025 m. spalio 1 d. sąskaita buvo papildyta keturis kartus, t. y. keturi papildymai po 35 Eur (iš viso 140 Eur), o spalio 3 d. – šešis kartus, t. y. du papildymai po 50 Eur ir keturi pavieniai papildymai 11 Eur, 31 Eur, 30 Eur ir 60 Eur sumomis (iš viso 232 Eur).

Nors tam tikri pirmiau nurodytų papildymų duomenys (jų atlikimo datos, būdas ir sumos) yra panašūs į atitinkamus paskutinių dešimties Ginčijamų mokėjimų, atliktų 2025 m. spalio 1 d. ir 3 d., duomenis⁹, toks panašumas, Lietuvos banko nuomone, savaime nėra pakankamas pagrindas konstatuoti, kad tai yra tie patys Ginčijami mokėjimai, o ne paskesnės operacijos, atliktos Ginčijamų mokėjimų lėšomis, taip pat kad Gavėja teikia lošimų paslaugas ar kad Gavėja ir Svetainę administruojantis ar per ją paslaugas teikiantis subjektas yra tas pats asmuo, o ne šio subjekto tarpininkė ar kitų paslaugų jam ar jo klientams teikėja.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad pareiškėjo pateiktoje ekrano nuotraukoje nėra duomenų, leidžiančių konstatuoti, jog joje matoma sąskaita ir (arba) šios sąskaitos papildymai yra susiję su lošimais, o ne su žaidimais, kitu skaitmeniniu turiniu ar kitomis prekėmis ar paslaugomis. Tačiau iš pačioje Svetainėje skelbiamos informacijos matyti, kad per ją, be žaidimų, siūlomos ir su lošimais susijusios paslaugos.

⁶ Citata iš Visa taisyklių: „An Issuer may initiate a Dispute under Dispute Condition 13.5: Misrepresentation for the following reason: <...> The Cardholder claims that the terms of sale were misrepresented by the Merchant.“

⁷ Citata iš Visa taisyklių: „The Dispute amount is limited to the unused portion of the cancelled service or value of the merchandise that the Cardholder returned or, if applicable, attempted to return.“

⁸ Iš pareiškėjo pateikto dokumento matyti, kad tokio pobūdžio papildymų galimai buvo ir daugiau, tačiau pareiškėjas pateikė ne visą sąskaitos išrašą, o tik jo dalį, kurioje užfiksuoti paskutiniai (vėliausi) papildymai.

⁹ Pareiškėjo, banko ir (ar) Kortelės duomenų pareiškėjo pateiktame Lietuvos bankui sąskaitos išrašo fragmente nematyti, tačiau nurodytos sąskaitos papildymų datos, sumos ir aplinkybės, kad šie papildymai buvo atlikti per mobiliųjų mokėjimų sistemą „Apple Pay“, sutampa su tomis pačiomis dienomis atliktų Ginčijamų mokėjimų sumomis bei šių mokėjimų atlikimo būdu.

Iš Svetainės skelbiamos informacijos taip pat matyti, kad ji priklauso ir (arba) ją administruoja Kiurasao (Nyderlandų Karalystė) jurisdikcijoje registruota bendrovė *Momus2006 N.V.*, turinti licenciją teikti lošimų paslaugas, ir kad per Svetainę siūlomos ne tik šios bendrovės, bet ir kitų teikėjų prekės ar paslaugos.

Svetainėje skelbiamose prekių ar paslaugų teikimo taisyklėse¹⁰ (angl. *Terms and Conditions*), be kita ko, nurodyta, kad: 1) naudojimasis Svetaine ar per ją teikiamomis paslaugomis ar prekėmis kai kuriose valstybėse gali būti neteisėtas, todėl asmenys iš tokių valstybių negali jomis naudotis; 2) Svetainės ar per ją siūlomų prekių ar paslaugų naudotojai turi pareigą įsivertinti jų valstybėje taikomą teisinį reguliavimą, aktualų naudojimuisi Svetaine ar per ją teikiamomis prekėmis ar paslaugomis; 3) Svetainės ar per ją pasiekiamų prekių ar paslaugų naudotojams draudžiama naudotis buvimo vietą maskuojančiomis (anonimizuojančiomis) programomis (pvz., VPN, proxy serveriais, Tor tinklu ir kt.), kurios leistų apeiti teritorinius ribojimus. Valstybių, kurių gyventojams ir (ar) kitiems rezidentams draudžiama naudotis visomis arba tam tikromis per interneto svetainę siūlomomis prekėmis ar paslaugomis, sąrašas yra ir Slovakija – pareiškėjo rezidavimo vietos valstybė.

Remiantis banke gautų mokėjimo nurodymų vykdyti Ginčijamus mokėjimus duomenimis, Visa organizacijos schemoje Gavėjai priskirtas prekybininko kategorijos kodas yra 5817 „Skaitmeninės prekės – programos / aplikacijos, išskyrus žaidimus“ (angl. *Digital Goods – Applications (excluding Games)*). Vadovaujantis Visa prekybininkų duomenų standartų vadovu¹¹ (toliau – Visa vadovas), kuris laikytinas sudėtine Visa taisyklių dalimi, prekybininkai, kuriems priskirtas prekybininko kategorijos kodas 5817, parduoda programėles arba programinę įrangą (išskyrus žaidimus), kurios pateikiamos elektroniniu formatu¹². Prekybininkams, kurie vykdo su lošimais susijusią veiklą, remiantis Visa vadovu, priskiriami kiti su tokia veikla sietini prekybininkų kategorijų kodai (pvz., 7801, 7995 ir pan.).

Iš Visa taisyklių ir Visa vadovo nuostatų matyti, kad bendrą prekybininkų kategorijų kodų ir šioms kategorijoms priskirtinų veiklų sąrašą nustato Visa organizacija, tačiau konkretų prekybininko kategorijos kodą (iš Visa organizacijos nustatyto sąrašo) konkrečiam prekybininkui Visa organizacijos schemoje priskiria ir už jo atitiktį prekybininko faktiškai vykdomai veiklai atsako prekybininką aptarnaujantis mokėjimo paslaugų teikėjas (ar jos įgaliotas tarpininkas)¹³. Kita vertus, kortelės leidėjas (kortelės turėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas) nedalyvauja prekybininko kategorijos kodo priskyrimo procese ir neturi sprendimo teisės dėl konkrečiam prekybininkui taikytino kodo nustatymo, t. y. kortelės leidėjas vadovaujasi tais duomenimis, įskaitant prekybininko kategorijos kodą, kurie jam perduodami per Visa organizacijos schemą, ir neturi teisės savarankiškai jų keisti ar perklasifikuoti.

Vertinant nagrinėjamam ginčui aktualias Visa taisyklių nuostatas, svarbu pažymėti ir tai, kad Visa organizacijos schemoje konkrečiam prekybininkui priskirtas prekybininko kategorijos kodas ar jo atitiktis faktiškai vykdomai veiklai nėra įvardyti kaip aplinkybės, suteikiančios teisę ginčyti mokėjimo operaciją priežasties kodų 13.1 arba 13.5 pagrindais. Kaip nurodyta pirmiau, šie priežasties kodai atitinkamai siejami su prekių ar paslaugų nesuteikimu arba jų esminiu neatitikimu tam, kas buvo siekta įsigyti, o ne su prekybininko veiklos klasifikavimo tikslumu Visa organizacijos schemoje.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių įrodymų, patvirtinančių, kad jis, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus, nesuprato ir (arba) buvo kaip nors suklaidintas dėl to, kokiais tikslais atlieka šiuos mokėjimus, taip pat kad po šių mokėjimų iš Gavėjos negavo visų ar dalies sutartų prekių ar paslaugų arba kad Gavėjos jam suteiktos prekės ar paslaugos iš esmės skyrėsi nuo tų, kurias jis siekė įsigyti ir (arba) manė įsigyjantis, arba kad Gavėja iš esmės suklaidino pareiškėją taip, kad, esant kitoms aplinkybėms, jis nebūtų pirkęs jos paslaugų ar prekių ir (arba) nebūtų atlikęs Ginčijamų mokėjimų.

Pareiškėjo pateikti Svetainėje turimos sąskaitos išrašo fragmento duomenys sudaro prielaidas manyti, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti siekiant papildyti šią sąskaitą tam, kad vėliau pareiškėjas galėtų pasinaudoti per Svetainę prieinamomis prekėmis ar paslaugomis ir (ar) už jas atsiskaityti. Kaip nurodyta pirmiau, bent jau dešimties paskutinių Ginčijamų mokėjimų lėšos (jų sumas atitinkantys elektroniniai pinigai ar pan.) vienokia ar kitokia forma pasiekė šią sąskaitą. Pretenzijų dėl to, kad kitų Ginčijamų mokėjimų, atliktų 2025 m. rugpjūčio 30 d. – rugsėjo 26 d.,

¹⁰ <https://94betital8.com/en/reading-center/terms-conditions>.

¹¹ Angl. *Visa Merchant Data Standards Manual* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/merchants/visa-merchant-data-standards-manual.pdf>).

¹² Citata iš Visa vadovo: „5817 Digital Goods – Applications (Excludes Games): Merchants classified with this MCC sell applications or software (excludes games) that are delivered in electronic format.“

¹³ Citata iš Visa taisyklių: „Unless otherwise required by law, an Acquirer must assign to a Merchant Outlet the MCC that most accurately describes its business.“ Citata iš Visa vadovo: „It is an important requirement that Acquirers (and their Agents) assign the correct MCC to each of their Merchants.“

sumos vienokia ar kitokia forma jo Svetainėje turimos sąskaitos nepasiekė, pareiškėjas nereiškė. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad Svetainėje pareiškėjo turimos sąskaitos papildymo paslauga, kurią teikė ne bankas, jam nebuvo suteikta, nėra.

Duomenų apie tai, kokias paskesnes operacijas pareiškėjas atliko Svetainėje turimoje sąskaitoje ir (arba) iš ko bei kokias prekes ar paslaugas per šią sąskaitą įsigijo ar siekė įsigyti, įskaitant jų apmokėjimą, byloje neturima. Duomenų, kad pirmiau paminėtos per sąskaitą atliktos operacijos buvo susijusios su konkrečių prekių ar paslaugų per Svetainę įsigijimu ir (ar) kad po to, kai šios operacijos buvo atliktos, jis negavo tų prekių ar paslaugų (ar jų dalies) arba gavo kitokias, negu jas užsakydamas pagrįstai galėjo (turėjo) tikėtis, ir kad pastarosios aplinkybės yra tiesiogiai susijusios su Ginčijamais mokėjimais, pareiškėjas nepateikė.

Kitų duomenų, kurie leistų pagrįstai teigti, kad Ginčijami mokėjimai, jo prašymas šių mokėjimų atveju inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kiti jo veiksmai atitiko *Visa* taisyklių nuostatas, reglamentuojančias mokėjimo operacijų ginčijimo priežasties kodų 13.1 ar 13.5 pagrindais sąlygas, pareiškėjas nepateikė.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčiui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių, įskaitant jų sudėtines dalis, nuostatas, pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis *Visa* taisyklių nuostatomis, pareiškėjo pateiktais ir savo turimais duomenimis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamų mokėjimų atveju pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Visa* taisykles pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytais *Visa* taisyklių priežasčių kodų pagrindais, Lietuvos bankas taip pat neturi.

2. Dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas savo lėšomis

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui kilo pareiga grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti jam šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip nurodyta pirmiau, to, kad atliko Ginčijamus mokėjimus pats, pareiškėjas neneigė.

Nei Lietuvoje galiojantys teisės aktai, nei šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis Ginčijamų mokėjimų atlikimo atveju imperatyviai nedraudė ir ligi šiol nedraudžia pareiškėjui naudotis Kortele ir (arba) atlikti ja mokėjimo operacijas, įskaitant Ginčijamus mokėjimus.

Nors pareiškėjas reiškė bankui pretenzijas dėl to, kad banko programėlėje Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu aktyvuota lošimų blokavimo funkcija nepriskyrė Gavėjos prie lošimų veiklą vykdančių prekybininkų ir neblokavo (neatmetė) Ginčijamų mokėjimų, jokių objektyvių duomenų ir (ar) įrodymų, kad bankas, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir (arba) juos vykdydamas, turėjo ar galėjo šiuos mokėjimus vertinti kaip susijusius su lošimais, pareiškėjas nepateikė. Kaip nurodyta pirmiau, remiantis mokėjimo nurodymų ir *Visa* organizacijos schemos duomenimis, Gavėjos veikla Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu nebuvo sietina su lošimais.

Svarbu pažymėti ir tai, kad pareiškėjo minima banko programėlėje aktyvuota lošimų blokavimo funkcija yra papildoma ir savanoriško naudojimo principais grindžiama banko savo klientams, įskaitant pareiškėją, sudaroma galimybė valdyti mokėjimo kortelėmis atliekamas mokėjimo operacijas. Nei Mokėjimų įstatymas, nei kiti Lietuvos Respublikoje galiojantys mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams, įskaitant banką, imperatyvios pareigos interneto banke ir (arba) mobiliuojoje programėlėje įdiegti tokią funkciją.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad banko sudaryta galimybė naudotis lošimų blokavimo funkcija yra grindžiama tarptautinių kortelių organizacijų schemose nurodytais prekybininkų kategorijos

kodais, t. y. banko klientams, įskaitant pareiškėją, aktyvavus šią funkciją, turėtų būti blokuojamos mokėjimo kortele atliekamos mokėjimo operacijos tiems prekybininkams, kuriems tarptautinių kortelių organizacijų schemose yra priskirti su lošimų veikla susiję prekybininkų kategorijų kodai.

Imperatyvios pareigos bankui kaskart tikrinti ar kitaip užtikrinti, kad atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis iš banko klientų priimančios prekybininkai, kurie nėra banko klientai, tarptautinių kortelių organizacijų schemose ir (ar) kitur pateiktą teisingą informaciją apie savo veiklą, įskaitant prekybininko kategorijos kodus, pirmiau nurodyti teisės aktai nenustato. Kaip nurodyta pirmiau, remiantis nagrinėjamam ginčui aktualiomis *Visa* taisyklių, įskaitant jos sudėtinės dalis, nuostatomis, atsakomybė už konkrečiam prekybininkui *Visa* organizacijos schemoje priskirtą prekybininko kategorijos kodą ir jo atitiktį prekybininko faktiškai vykdomai veiklai tenka prekybininką aptarnaujančiam mokėjimo paslaugų teikėjui (ar jo įgaliotam tarpininkui), o ne kortelės leidėjui (nagrinėjamu atveju – bankui).

Nagrinėjamu atveju pažymėtina ir tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne vienu metu, o nuosekliai ir periodiškai per ilgesnį nei vieno mėnesio laikotarpį (pvz., 2025 m. rugpjūčio 30 d. buvo atlikti aštuoni bendros 298 Eur vertės Ginčijami mokėjimai, 2025 m. rugsėjo 5 d. – septyni bendros 251 Eur vertės Ginčijami mokėjimai, 2025 m. rugsėjo 6 d. – trys bendros 103 Eur vertės mokėjimai ir t.t.)¹⁴.

Atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamus mokėjimus atliko pats pareiškėjas, bei remiantis kitais byloje turimais duomenimis, objektyvaus pagrindo manyti, kad po pirmųjų Ginčijamų mokėjimų atlikimo, įskaitant galimas tolesnes šių mokėjimų atlikimo pasekmes (pvz., Svetainėje pareiškėjo turėtos sąskaitos papildymai), pareiškėjas būtų galėjęs nepastebėti ir (arba) kitaip nesuprasti, jog banko programėlėje aktyvuota lošimų blokavimo funkcija Gavėjai atliekamų Ginčijamų mokėjimų neblokuoja ir bankas šiuos mokėjimus vykdo, Lietuvos bankas neturi.

Duomenų, kad iki 2025 m. spalio 9 d., kai pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų, nors nuo pirmųjų Ginčijamų mokėjimų, atliktų 2025 m. rugpjūčio 30 d., buvo praėję daugiau kaip mėnuo, o nuo paskutinių Ginčijamų mokėjimų – beveik savaitė, pareiškėjas būtų kreipęsis į banką dėl to, kad lošimų blokavimo funkcija neblokuoja Gavėjai periodiškai atliekamų Ginčijamų mokėjimų, ir (arba) reiškęs šiuo klausimu kokias nors kitas pretenzijas, byloje neturima. Kaip nurodyta pirmiau, į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo, pirmiau aptartų Gavėjai turimų pretenzijų bei bankui turimų pretenzijų dėl lošimų blokavimo funkcijos veikimo pareiškėjas kreipėsi tik praėjus kuriam laikui nuo paskutinio Ginčijamo mokėjimo atlikimo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Duomenų, kad Ginčijami mokėjimai būtų buvę neįvykdyti ar būtų įvykdyti netinkamai, byloje neturima. Tokio pobūdžio pretenzijų pareiškėjas bankui taip pat nereiškė.

Į banką dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas kreipėsi praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus¹⁵, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus. Objektyvaus pagrindo teigti, kad pareiškėjo kreipimosi į banką metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą, byloje neturima.

Kaip nurodyta pirmiau, pagrindo laikyti banko atsisakymą (po Ginčijamų mokėjimų įvykdymo) iniciuoti lėšų grąžinimo (ginčo su Gavėja) procedūrą pagal *Visa* taisykles nepagrįstu pareiškėjo nurodytais pagrindais ir, atitinkamai, laikyti banką atsakingu už tai, kad Ginčijami mokėjimai, pareiškėjo prašymas dėl šių mokėjimų užginčijamo ar jų sumų grąžinimo ir (arba) kitos pareiškėjo nurodytos ir (arba) nuo jo paties priklausiusios aplinkybės neatitiko *Visa* taisyklių sąlygų, nenustatyta.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją, paaiškinimus ir (ar) įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankui kyla (kilo) pareiga grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas nenustatė.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo reikalavimai bankui būtų laikytini pagrįstais, pagrindo juos tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimai yra atmestini.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko

¹⁴ Remiantis bylos duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti šiomis dienomis: 2025 m. rugpjūčio 30 d., rugsėjo 5 d., 6 d., 7 d., 8 d., 9 d., 12 d., 13 d., 20 d., 24 d. ir 26 d., spalio 1 d. ir 3 d.

¹⁵ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu 1 dalyje nustatytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą, t. y. kad mokėjimo operacijos lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijavimo atveju, mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai lėšų gavėjui duotas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją.

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 argumentą ir (arba) teiginį¹⁶.

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

¹⁶ 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.