



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-23 Nr. 429-48
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. 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:

2018 m. gegužės 30 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. rugsėjo 8 d. Kortele lėšų gavėjui „Cosmote Pay“¹ (toliau – Gavėjas) buvo atliktas 957,79 CHF² mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. rugsėjo 18 d. pareiškėjas bankui pateikė du lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus³, tačiau buvo informuotas, kad prašymai pagal *Mastercard* organizacijos Lėšų grąžinimo gidą⁴ (toliau – Mastercard taisyklės) buvo atmesti.

Bankui netenkinus dėl priimto sprendimo pareiškėjo pateiktos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad užsisakė viešbutį „Machan“ Indijoje ir tariamai iš jo gavo mokėjimo nuorodą, kurią paspaudus, atliko Ginčijamą mokėjimą. Visgi, vėliau paaiškėjo, kad atsiųstas el. laiškas ir nuoroda buvo netikri. Viešbutis nurodė pervestų pinigų negavęs ir teigė esantis niekaip nesusijęs su Gavėju, nesinaudojantis jo paslaugomis. Pareiškėjo rezervacija viešbutyje buvo atšaukta. Pareiškėjo nuomone, Ginčijamas mokėjimas buvo „perimtas“⁵ trečiųjų asmenų. Pareiškėjo teigimu, vietoje to, kad bankas būtų vertinęs prašymą dėl lėšų grąžinimo tuo pagrindu, kad paslaugos nebuvo suteiktos, bankas teigė, kad buvo atliktas pas Gavėją atidarytos elektroninės pinigines papildymas (angl. *wallet top-up*). Pareiškėjo teigimu, Ginčijamas mokėjimas nebuvo elektroninės pinigines papildymas, tačiau mokėjimas už paslaugas, kurios taip ir nebuvo suteiktos (rezervacija buvo atšaukta). Pareiškėjas prašė, kad Ginčijamas mokėjimas būtų tinkamai įvertintinas pagal lėšų grąžinimo procedūrą pagal nesuteiktų paslaugų kategoriją arba Ginčijamo mokėjimo suma būtų atlyginta kitais pagrindais.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas ir tinkamai įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos jis neturi. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjui inicijavus mokėjimą Gavėjui 957,81 CHF sumai, suveikė banko saugumo sistema, kuri atmetė (angl. *declined*) mokėjimą ir užblokavo Gavėją. Pareiškėjui buvo išsiųsti el. laiškai ir pranešimai banko programėlėje, kurie informavo pareiškėją, kad mokėjimas yra įtartinas, todėl jis buvo atmestas, o Gavėjas užblokuotas.

Banko teigimu, po kurio laiko buvo inicijuotas dar vienas mokėjimas Gavėjui 479,60 CHF sumai. Banko saugumo sistema jį taip pat atmetė, nes tuo metu Gavėjas vis dar buvo užblokuotas. Vis dėlto, pareiškėjas priėmė sprendimą nepaisyti banko įspėjimų, atblokavo Gavėją ir atliko Ginčijamą mokėjimą.

¹ Mokėjimo paskirtyje nurodoma „Payzy“.

² Apie 1 026 Eur.

³ Pagal neautorizuoto mokėjimo (angl. *fraud*) kategoriją ir pagal komercinių ginčų (angl. *disputes*) kategoriją dėl nesuteiktų paslaugų.

⁴ Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

⁵ Angl. *intercepted*.

Bankas nurodė, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu jokie techniniai ar kitokie sistemų veiklos sutrikimai nebuvo fiksuoti.

Bankas pateikė paaiškinimus, kad Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu buvo pradėta lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūra, tačiau ji nebuvo sėkminga. Banko teigimu, prašymas dėl lėšų grąžinimo neautorizuoto mokėjimo (angl. *fraud*) pagrindu buvo atmestas, nes pareiškėjas Ginčijamą mokėjimą autorizavo. Tuo tarpu prašymas dėl nesuteiktų paslaugų pagal ginčo (angl. *dispute*) procedūrą buvo netenkintas, Gavėjui pateikus paslaugų suteikimo įrodymus.

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 (toliau – Taisyklės) 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 Ginčijamo mokėjimo sumos (957,79 CHF) pareiškėjui negrąžinimo 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.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos.

Vertinant pareiškėjo teiktus paaiškinimus apie Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybes, matyti, kad pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti Ginčijamą mokėjimą, t. y. būtent jis inicijavo bei patvirtino šią mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos Gavėjui. Tarp šalių nesant ginčo dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo, šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamą mokėjimo sumą; 2) tinkamai vykdė lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamą mokėjimo sumą

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 negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Bankas pateikė įrodymus, kad iš pradžių atmetė Gavėjui atliekamą mokėjimą, užblokavo Gavėją ir įspėjo pareiškėją apie nustatytas galimas rizikas. Vis dėl to, nepaisydamas banko įspėjimų, pareiškėjas atblokavo Gavėją ir inicijavo Ginčijamą mokėjimą. Banko pateiktais duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, naudojantis „3D Secure“ metodu, jį patvirtinant per banko programėlę iš pareiškėjui priklausančio įrenginio. Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu pareiškėjui buvo aiškiai įvardyta, kad jo prašoma patvirtinti konkrečią mokėjimo operaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą, nurodyti Gavėjo pavadinimas ir Ginčijamo mokėjimo suma, su kuriais pareiškėjas sutiko, patvirtindamas mokėjimą. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas, prieš atblokuodamas Gavėją ir jam inicijuodamas Ginčijamą mokėjimą, būtų kreipęsis į banką dėl Gavėjo ar su juo susijusių banko nurodytų galimų rizikų.

Taigi, Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir pradėjo jį vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti Korteile inicijuotos mokėjimo operacijos davimo formą ir tvarką. Bankas objektyviaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti Ginčijamą mokėjimą neturėjo, todėl privalėjo jį įvykdyti.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiamam mokėjimo paslaugas, yra keliama

aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo.

Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau paties pareiškėjo elgesys, t. y. jo sprendimas ir veiksmai, kuriuos jis pasirinko atlikti, bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjo inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė Ginčijamą mokėjimą, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui jo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojai jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai. Šiuo atveju duomenų apie netinkamą Ginčijamo mokėjimo įvykdymą nėra, šalys šios aplinkybės neįrodinėja.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumą, nėra.

2. Dėl banko veiksmų, vykdant lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą

Svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės 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.

Kaip matyti, Mastercard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti ir tęsti 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 konkretaus 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.

Remiantis bylos duomenimis, savo reikalavimą grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą pagal Mastercard taisyklės pareiškėjas grindė dviem pagrindais - tuo, kad šis mokėjimas buvo paveiktas sukčiavimo (angl. *fraud*) ir pareiškėjui nebuvo suteikta paslauga, už kurią sumokėta (angl. *„goods or services not provided“*).

2.1. Dėl lėšų grąžinimo procedūros sukčiavimo pagrindu

Vertinant pareiškėjo reikalavimą grąžinti lėšas sukčiavimo pagrindu, pažymėtina, kad Mastercard taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog pirmiau nurodytu pagrindu mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedavė sutikimo jos atlikti ir (arba) kitaip nedalyvavo jos vykdyme⁶.

Kaip minėta, Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir tinkamai patvirtintas pareiškėjo. Taigi, Ginčijamas mokėjimas neatitiko esminės Mastercard taisyklėse nustatytos sąlygos, kuriai esant, Ginčijamą mokėjimą būtų galima ginčyti sukčiavimo pagrindu.

2.2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros nesuteiktų paslaugų pagrindu

Antrasis pagrindas, kuriuo rėmėsi pareiškėjas, siekdamas Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo, buvo tai, viešbučio paslaugos, už kurias buvo mokama, pareiškėjui nebuvo suteiktos.

Kaip matyti iš Mastercard taisyklių nuostatų, lėšų grąžinimui šiuo pagrindu nustatytos dvi sąlygos – kortelės turėtojas dalyvavo sandoryje (atliko mokėjimą), kurio metu sumokėjo už prekes ar paslaugas, tačiau jos nebuvo gautos⁷.

Pažymėtina, kad nors pareiškėjas teigia negavęs viešbučio paslaugų, už kurias mokėjo, Ginčijamas mokėjimas atliktas ne minėtam viešbučiui, tačiau su viešbučiui nesusijusiam Gavėjui, kuris šiuo atveju ir laikytinas prekybininku pagal Mastercard taisyklės.

⁶ Kodas 4837.

⁷ Kodas 4853.

Bankas pateikė duomenis, kad pradėjęs lėšų grąžinimo procedūrą, kreipėsi į Gavėją dėl paslaugų suteikimo aplinkybių. Bankas paaiškino, kad Gavėjui yra suteiktas prekybininko kodas (angl. Merchant category code arba MCC)) 6012, kuriuo yra žymimi mokėjimai, atliekami finansų įstaigoms.

Gavėjas nesutiko su Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo prašymu ir bankui pateikė paaiškinimus, kad „Payzy by COSMOTE“ yra skaitmeninė piniginė, kuri neteikia jokių kitų paslaugų ar prekių. Gavėjo turimais duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo sėkmingai įvykdytas kaip kliento elektroninės piniginės papildymas. Duomenų, kad Ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas netinkamai, nepateikta. Įvertinus pateiktus duomenis, manytina, kad pagrindo vertinti, jog šiuo atveju paslaugos Kortelės turėtojai nesuteiktos, nebuvo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Mastercard taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju 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, pareiškėjo pateiktais ir savo turimais duomenimis, nepagrįstai atmetė Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo prašymus pagal Mastercard taisykles taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti arba atlyginti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁸.

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. 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

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.