



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-19 Nr. 429-80
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:

2025 m. sausio 25 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *MasterCard* (toliau – *MasterCard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. lapkričio 9 d. Kortele lėšų gavėjai „Cosmote Pay“ (toliau – Gavėja) buvo atliktas 169 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. lapkričio 9 d. praėjus beveik valandai, kai buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių.

Pareiškėjas prašė banko grąžinti Ginčijamo mokėjimo lėšas, ir pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, tačiau buvo informuotas, kad Ginčijamo sumos grąžinimas pagal *MasterCard* organizacijos lėšų grąžinimo vadovo¹ taisyklės (toliau – *MasterCard* taisyklės) yra negalimas.

Pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė buvęs suklaidintas ir apgautas sukčių, todėl Ginčijamo mokėjimo suma turi būti jam grąžinta. Pareiškėjas paaiškino ir pateikė susirašinėjimą su jį apgavusiais asmenimis, iš jo matyti, kad per platformą *booking.com* pareiškėjas užsakė apgyvendinimo paslaugas. 2025 m. lapkričio 9 d. pareiškėjas gavo apgyvendinimo paslaugų teikėju apsimetusių asmenų pranešimą, kad tam, kad užsakytos apgyvendinimo paslaugos nebūtų atšauktos, būtina mokėjimo kortele atlikti rezervaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą, kurio suma vėliau bus pareiškėjui grąžinta. Pareiškėjui atlikus prašomus veiksmus ir patvirtinus Ginčijamą mokėjimą, pakartotinai inicijuota tokio paties dydžio mokėjimo operacija, tačiau pareiškėjas jos jau netvirtino. Pareiškėjas teigia bandęs susisiekti su trečiaisiais asmenimis, kurie apsimetė apgyvendinimo paslaugų teikėju, ir informuoti apie klaidą², tačiau, jiems neatsakius, suprato buvęs apgautas sukčių.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, negalėjo būti atšauktas ir dėl to pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumą bankas neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisyklės procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjo nurodytu pagrindu.

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

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.

² Ištrauka iš pareiškėjo pateikto 2025 m. lapkričio 9 d. susirašinėjimo su trečiaisiais asmenimis: „Greetings, I tried to confirm the reservation, but when I was asked to put my bank details, I had to confirm a payment. After I paid, I was asked to pay again the same amount. I clicked that I already confirmed but the payment was sent again and again. <...>“.

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 (169 Eur) negražinimo pareiškėjui 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal MasterCard taisyklės procedūrą; 3) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Banko Privatiems klientams taikomų sąlygų, kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, 14 punkte nustatyta, kad: „<...> Mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Šiuos veiksmus laikysime jūsų sutikimu atlikti mokėjimus ar išgryninti pinigų iš savo „Revolut“ sąskaitos. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: paliesdami savo „Revolut“ kortelę terminale („bekontaktė“ operacija) ir atlikdami kitus veiksmus naudodami elektroninį kortelių skaitytuvą <...>; pasirašydami elektroninio kortelių skaitytuvo išduotame pirkimo kvite; įdėdami savo „Revolut“ kortelę į elektroninių kortelių skaitytuvą ir atlikdami kitus veiksmus, kurių reikalauja elektroninis kortelių skaitytuvas <...>; pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją ir sutikdami inicijuoti mokėjimo nurodymus dėl jūsų sąskaitos nurašymo sudarant sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju; arba pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą <...>.“

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas Korte. Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas neneigė pats perdavęs Kortelės duomenis tretiesiems asmenims, matęs ir supratęs, kad Kortele atliekamas būtent Ginčijamas mokėjimas, ir per programėlę „Revolut“ patvirtinęs šį mokėjimą. Pareiškėjas teigė, kad tik atlikęs Ginčijamą mokėjimą suprato, kad lėšas pervedė asmenims, apsimetusiems apgyvendinimo paslaugų teikėjais. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas nurodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas apgaule įtikinus jį patvirtinti Ginčijamą mokėjimą.

Nors ginčiui aktualiu laikotarpiu santykiuose su banku ir Lietuvos banku pareiškėjas Ginčijamą mokėjimą pavadino neautorizuotu, to, kad aktualiu laikotarpiu „Revolut“ programėle ir Kortele naudojosi ir Ginčijamą mokėjimą atliko ir (arba) patvirtino ne jis pats, pareiškėjas nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui neteigė ir to neįrodinėjo. Paties pareiškėjo pateiktame susirašinėjime su trečiaisiais asmenimis pareiškėjas nurodo, kad, siekdamas atlikti rezervaciją, atliko Ginčijamą mokėjimą³.

Pastebėtina, kad aplinkybė, jog pareiškėjas, pasikliaudamas trečiųjų asmenų jam pateikta informacija, manė, jog Ginčijamas mokėjimas yra atliekamas tam, kad būtų patvirtinta, jog Kortelė yra galiojanti ir (arba) veikianti, ir šio mokėjimo suma po to jam bus gražinta, nekeičia to fakto, kad pareiškėjas aktyviais veiksmais išreiškė savo valią ir sutikimą atlikti tokį mokėjimą, t. y. autorizavo Ginčijamą mokėjimą.

Kitų byloje turimų duomenų visuma objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad Ginčijamas mokėjimas galėjo būti inicijuotas ir (arba) patvirtintas be pareiškėjo žinios, valios, sutikimo ir (arba) kitokio jo dalyvavimo, taip pat nesudaro.

Sprendžiant, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, ar ne, remtis vien tik tuo, kad pareiškėjas pavartotojo sąvoką „neautorizuotas mokėjimas“, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač, kai pareiškėjas iš esmės neneigė atlikęs ir (arba) patvirtinęs Ginčijamą mokėjimą,

³ Ištrauka iš pareiškėjo pateikto 2025 m. lapkričio 9 d. susirašinėjimo su trečiaisiais asmenimis: „Greetings, I tried to confirm the reservation, but when **I was asked to put my bank details, I had to confirm a payment. After I paid, I was asked to pay again the same amount. I clicked that I already confirmed but the payment was sent again and again.**“<...>.

o byloje turimų paaiškinimų visuma leidžia daryti išvadą, kad šią sąvoką pareiškėjas pavartojo ne siekdamas nurodyti ir (arba) pagrįsti, jog Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas be jo žinios ir (arba) sutikimo (t. y. ne ta prasme, kuria ji apibrėžiama Mokėjimų įstatymo kontekste), o bandydamas išnaudoti bet kokius sau palankius argumentus, galinčius padėti pasiekti mokėjimo sumos sugrąžinimo.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimą išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.⁴

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu nėra, todėl toliau šiame sprendime šis mokėjimas bus laikytinas autorizuotu.

2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal MasterCard taisykles procedūrą

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

Vadovaujantis MasterCard taisyklėmis (35–37, 90–94 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, nebūtų galima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (*angl. Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijamas mokėjimas buvo sėkmingai atliktas ir autorizuotas paties pareiškėjo, naudojant 3D Secure autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia Ginčijamo mokėjimo autentifikavimo fakto, tik nurodo, kad tai atliko suklaidintas trečiųjų asmenų. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokį prašymą, nes Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino MasterCard taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymo, pateikto vadovaujantis MasterCard taisyklėmis, yra pagrįstas.

3. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasiklio vė trečiųjų asmenų prašymais, pažadais bei kita informacija ir, atlikęs Ginčijamą mokėjimą Gavėjai, suprato ir (arba) sužinojo tapęs sukčiavimo auka, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, 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 nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁵, 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 sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas neįvykdė šio mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

⁵ 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. Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad autorizuodamas Ginčijamą mokėjimą pareiškėjas matė jo sumą ir Gavėjos duomenis.

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 Gavėjos.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti 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) teiginį⁶.

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. 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

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.