



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-30 Nr. 429-95
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. liepos 29 d. – 2024 m. rugsėjo 25 d. pareiškėjas *Visa* mokėjimo kortele atliko dvidešimt devynias mokėjimo operacijas, kurių bendra suma¹ – 3351,06 EUR, lėšų gavėjai „Coinshop.work“ (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. lapkričio 14 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimų, nes lėšų gavėjas nesuteikė jam jokių paslaugų ar prekių. Tačiau bankas atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (išskyrus dėl vieno mokėjimo), nes šie ginčijami mokėjimai neatitiko tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) (toliau – *Visa* taisyklės)² nustatytų reikalavimų.

2025 m. lapkričio 14 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzija, jog bankas netinkamai įvertino jo lėšų grąžinimo prašymus, prašė juos įvertinti dar kartą ir pradėti lėšų grąžinimo procedūras bei grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. 2025 m. lapkričio 19 d. bankas atsisakė tenkinti šį pareiškėjo prašymą.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką tenkinti lėšų grąžinimo prašymus. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu, ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Dėl netenktų pareiškėjo prašymų taikyti lėšų grąžinimo procedūras bankas paaiškino, kad neturi jokio teisinio pagrindo pagal *Visa* taisykles tenkinti šių prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo pinigų pervedimai ir paslaugos buvo suteiktos tinkamai.

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.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų

¹ Vienas ginčijamas mokėjimas, kurio suma 145,32 EUR, atliktas 2024 m. rugsėjo 24 d., laimėtas, todėl į šią sumą neįtrauktas.

² <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

variantų 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 autorizavimo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai Visa taisyklių pagrindu netenkino pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad prašo įpareigoti banką tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymus, nes bankas netinkamai kvalifikavo jo ginčijamus mokėjimus kaip atliktus lošimo tikslais. Be to, pareiškėjas nurodė, kad dėl vieno iš identišκών mokėjimo operacijų ginčijamiems mokėjimams (tas pats lėšų gavėjas, apdorojimo metodas, mokėjimo tikslas), dėl kurio buvo pateiktas lėšų grąžinimo prašymas, bankas pradėjo lėšų grąžinimo procesą, šis buvo sėkmingas iš lėšos buvo grąžinta. Pareiškėjo teigimu, tai įrodo, kad prekybininkas (lėšų gavėjas) nėra susijęs su lošimais, ir įrodo, kad kiti 29 lėšų grąžinimo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų buvo nepagrįstai banko atmesti, nors prekybininkas neteikė jokių prekių ar paslaugų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti Visa mokėjimo kortele ir jis neturi jokio teisinio pagrindo tenkinti tokių prašymų, nes ginčijami mokėjimai traktuojami kaip pinigų pervedimai, o bankas neturi teisių ginčyti tokio pobūdžio mokėjimų. Be to, lėšų grąžinimo prašymai pateikti praleidus 120 dienų terminą tokiems prašymams pateikti.

Vertinant pareiškėjo pateikto lėšų grąžinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtojų susigražinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojų prekės ar paslaugos, nustatyta Visa taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat reglamentuoja Visa taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką, prašė įpareigoti banką vertinti jo lėšų grąžinimo prašymus ir pagal priežasties kodą „paslaugos nesuteiktos“ (angl. „services not provided“) (747–755 psl.). Remiantis šiomis nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už paslaugą prekybininkas nesuteikia mokėjimo kortelės turėtojų paslaugos.

Visa taisyklių 11.10.2.4 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas dėl lėšų grąžinimo procedūros kreipiasi per 120 dienų nuo mokėjimo įvykdymo ar per 120 dienų nuo to laiko, kai kortelės turėtojas turėjo gauti prekes ar paslaugas.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai yra traktuojami kaip pinigų pervedimai, o ne kaip nurodė pareiškėjas – mokėjimai, atlikti lošimų bendrovei. Šią aplinkybę patvirtina išplėstiniame ginčijamų mokėjimų išrašė matomas MCC kodas (6051), kuris reiškia, kad atitinkamas lėšų gavėjas (pardavėjas) yra finansų įstaigų narys, teikiantis pinigų pervedimo, „quasi-cash“, valiutų, kelionių čekių ir panašias finansines prekes ir paslaugas. Pastebėtina, kad tokiu atveju yra laikoma, kad paslaugos jau yra suteiktos ir atitinka jų aprašymą, kai lėšos pervedamos į lėšų gavėjų sąskaitas, t. y. mokėjimo operacijos atlikimo metu. Taigi, bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius lėšų grąžinimo prašymus, nes neturėjo teisės inicijuoti lėšų grąžinimo proceso pagal lėšų grąžinimo prašymus.

Be to, svarbu pažymėti ir tai, kad pirmasis ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2024 m. liepos 29 d., taigi, prašymas dėl šio mokėjimo turėjo būti pateiktas iki 2024 m. lapkričio 26 d., o paskutinis ginčijamas mokėjimas – 2024 m. rugsėjo 25 d., taigi, dėl šio mokėjimo prašymas turėjo būti pateiktas ne vėliau nei iki 2025 m. sausio 23 d. Taigi, atitinkamai ir kiti prašymai dėl likusių kitų ginčijamų mokėjimų, atliktų laiko intervale nuo pirmo iki paskutiniojo ginčijamo mokėjimo, turėjo atitinkamai būti pateikti per 120 dienų nuo konkretaus ginčijamo mokėjimo atlikimo, bet akivaizdu, kad ne vėliau nei iki 2025 m. sausio 23 d. Pagal byloje pateiktus duomenis, pareiškėjas visus prašymus dėl lėšų grąžinimo pateikė tik 2025 m. lapkričio 14 d., taigi, kai jau buvo praleistas Visa taisyklėse nustatytas terminas ir bankas neturėjo teisės inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrų.

Pastebėtina, kad bankas atsiliepime taip pat paaiškino, kad dėl vieno mokėjimo, kurį

pareiškėjas nurodo kaip priežastį tenkinti visus jo lėšų grąžinimo prašymus, bankas kaip geros valios ženklą iniciavo lėšų grąžinimo procedūrą ir ji buvo sėkminga, o lėšos grąžintos į pareiškėjo sąskaitą 2025 m. gruodžio 4 d. Manytina, kad toks geros valios ženklas iš esmės nekeičia faktinių aplinkybių bei to, kad, vadovaujantis *Visa* taisyklių nuostatomis ir ribojimais, kurių bankas įpareigotas laikytis, galėtų ginčyti visus ginčijamus mokėjimus, kurie iš esmės neatitinka sąlygų, kurioms esant tokia procedūra galima.

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

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų 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 argumentą³.

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 Lietuvos banko 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

³ 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.