



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-15 Nr. 429-117
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 su banku yra sudaręs mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita ir išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortelė ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. vasario 4 d. pareiškėjas jam išduota mokėjimo kortelė atliko 185 Eur mokėjimą lėšų gavėjui RATP (toliau – ginčijamas mokėjimas).¹

2025 m. vasario 6 d. pareiškėjas per banko programėlę pateikė prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*) pagal komercinio ginčo kategoriją dėl negautų prekių ar paslaugų. Bankui pateiktame paaiškinime pareiškėjas nurodė, kad mokėjimas buvo atliktas sumokant baudą už važiavimą Paryžiaus metro be bilietų, nors to daryti jis su bendrakeleiviais neketino. Pareiškėjo teigimu, metro stotyje neveikė bilietų pardavimo aparatas, jame nebuvo galima pasirinkti anglų kalbos, taip pat nebuvo jokių padėti galinčių darbuotojų. Pareiškėjas teigė vėliau ieškojęs darbuotojų, padėsiančių nusipirkti bilietą, deja, užuot gavę pagalbą, jis ir su juo keliavę asmenys susidūrė su priešišku elgesiu ir buvo priversti sumokėti baudas (iš viso 185 Eur). Pareiškėjas teigė, kad baudas paskyrusi darbuotoja atsisakė išklaudyti paaiškinimus, elgėsi priešišškai ir galbūt turėjo finansinį interesą, nes tikriausiai gauna atlygį už skirtas nuobaudas.

Remdamasis pareiškėjo pateikta informacija, bankas įvertino galimybę inicijuoti lėšų grąžinimo pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles² (toliau – *Visa* taisyklės) procedūrą, remdamasis sąlyga – *services not received* (paslaugos nebuvo suteiktos). Atlikus tyrimą ir nustatius, kad ginčijamas mokėjimas susijęs su baudų dėl viešojo transporto naudojimosi taisyklių pažeidimo sumokėjimu, o ne sandoriu dėl prekių ir (ar) paslaugų įsigijimo, bankas nusprendė pareiškėjo prašymą atmesti ir lėšų grąžinimo procedūros pagal *Visa* taisykles neinicijuoti.

2025 m. vasario 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė papildomą informaciją apie ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas iš esmės pakartojo bankui prieš tai pateiktą informaciją ir nurodė, kad metro stotyje varteliai buvo atviri, todėl juos praėjo ir nusprendė paprašyti darbuotojų pagalbos. Tačiau šie pagalbos nesuteikė, buvo nusiteikę priešišškai ir įpareigojo sumokėti baudas už keliavimą be bilietų, jas, neturėdami kitos išeities, pareiškėjas ir su juo keliavę asmenys sumokėjo. Pareiškėjas prašė banko padėti atgauti lėšas.

Gavęs papildomą informaciją iš pareiškėjo apie ginčijamą mokėjimą, bankas 2025 m. vasario 11 d. priėmė sprendimą pradėti ginčą su lėšų gavėju dėl ginčijamo mokėjimo pagal *Visa* taisykles kitu pagrindu – *not as described or defective merchandise / services* (prekės ar paslaugos neatitinka aprašo arba turi trūkumų), ir kreipėsi į lėšų gavėją. Gavęs ir įvertinęs lėšų gavėjo paaiškinimus apie ginčijamo mokėjimo aplinkybes bei pateiktus dokumentus (mokėjimo kvitą, pažeidimų protokolus ir kt.), taip pat aplinkybę, jog lėšų gavėjas nesutiko grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, 2025 m. kovo 20 d. bankas nusprendė ginčo pagal *Visa* taisykles nebetęsti.

Pareiškėjas su banko sprendimu nesutiko ir pateikė jam pretenziją dėl priimto sprendimo negrąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų. Atsakyme į pretenziją bankas paaiškino išsamiai įvertinęs ginčijamo mokėjimo aplinkybes ir nustatęs, kad tęsti mokėjimo ginčijimą pagal *Visa* taisykles bei grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas nėra pagrindo.

¹ RATP (pranc. *Régie Autonome des Transport Parisiens*) – Paryžiaus regiono viešojo transporto tinklo operatorius.

² Ginčijamo mokėjimo metu galiojusią redakciją.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjo įsitikinimu, lėšų gavėjas nepateikė jokio nuobaudų skyrimo pagrindimo ir tai patvirtinančių įrodymų. Kreipimesi į Lietuvos banką buvo išsamiai išdėstyta pareiškėjo pozicija dėl nuobaudų paskyrimo aplinkybių ir prašoma, kad bankas grąžintų ginčijamo mokėjimo lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, siekdamas padėti pareiškėjui atgauti lėšas, bandė pagal *Visa* taisyklės užginčyti ginčijamą mokėjimą ir kreipėsi į lėšų gavėją. Šis, banko teigimu, nesutiko grąžinti lėšų ir, be kita ko, nurodė, kad: 1) pareiškėjas, kaip ir bet kuris kitas keleivis, privalėjo žinoti, kad, norint patekti į metro, reikia turėti galiojantį bilietą; 2) nuobaudos buvo skirtos vadovaujantis Prancūzijos 1986 m. rugsėjo 18 d. dekretu Nr. 86-1045³, reglamentuojančiu sankcijas už tam tikrus viešojo transporto taisyklių pažeidimus; 3) ginčijamu mokėjimu buvo sumokėtos baudos, skirtos už teisės aktų pažeidimus. Bankas nurodė išsamiai įvertinęs visus iš lėšų gavėjo gautus dokumentus ir, lėšų gavėjui atsisakius geranoriškai grąžinti lėšas, nusprendęs ginčo pagal *Visa* taisyklės nebetęsti.

Bankas taip pat paaiškino, kad lėšų grąžinimo procedūra nėra skirta ginčyti valstybės tarnautojų veiksmus ar paskirtas nuobaudas dėl teisės aktų pažeidimo, o bankas nėra tinkamas subjektas nagrinėti prašymus ar pretenzijas dėl tokių nuobaudų pagrįstumo. Pareiškėjo reikalavimą bankas laikė nepagrįstu ir prašė jį atmesti.

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 ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo.

Pažymėtina, kad pareiškėjas neginčija aplinkybės, jog ginčijamą mokėjimą atliko pats, naudodamasis jam išduota mokėjimo kortele. Nesutarimų dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo ar netinkamo įvykdymo taip pat nėra, todėl šiame sprendime nebus plačiau analizuojamos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, taip pat ginčijamo mokėjimo autorizavimo aplinkybės, ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu ir tinkamai įvykdytu.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai nusprendė ginčo pagal *Visa* taisyklės nebetęsti.*

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Visa taisyklėse⁴ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo 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 grąžinimo procedūrą atitinka *Visa* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas pirmajame lėšų grąžinimo prašyme bankui nurodė pagrindą negautos prekės ar paslaugos. Bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, atsisakė tenkinti šį prašymą ir inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Visa* taisyklės atsisakė.

Pažymėtina, kad *Visa* taisyklių 11.10.2 papunktyje nustatytos galimybės pareiškėjui pateikti prašymą, o bankui nustatytos sąlygos, kuriomis vadovaudamasis jis turi teisę inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (ginčyti mokėjimą) dėl negautų prekių ar paslaugų (*Merchandise / Service Not Received*).

³ Orig. Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers à la demande.

⁴ 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.”

Pagal *Visa* taisyklių 11.10.2.1 papunktį, 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 jos suteikti. Šiuo pagrindu reikalaujama gražinti lėšų suma negali viršyti negautos paslaugos ar prekės vertės. *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 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, įtvirtinto taisyklių 11.10.2 papunktyje, 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.).

Lietuvos banko vertinimu, ginčijamas mokėjimas nėra susijęs su prekių ar paslaugų negavimu, kaip tai apibrėžiama *Visa* taisyklių 11.10.2 papunktyje. Nagrinėjamu atveju svarbu tai, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas ne siekiant įsigyti viešojo transporto (šiuo atveju – metro) bilietą ir gauti vežimo paslaugą, o siekiant sumokėti paskirtas baudas. Taigi, šio konkretaus ginčijamo mokėjimo tikslas buvo įvykdyti piniginę prievolę – sumokėti piniginę baudą. Jeigu baudų (ginčijamo mokėjimo) gavėjas ginčijamą mokėjimą priėmė ir baudą laikė sumokėta (tam prieštaraujančių duomenų byloje nėra), laikytina, kad ginčijamo mokėjimo tikslas buvo pasiektas. Nuobaudų paskyrimo priežastys ir su tuo susijusios aplinkybės gali būti reikšmingos vertinant pačių nuobaudų pagrįstumą, tačiau jos nepakeičia ginčijamo mokėjimo pobūdžio ir nepatvirtina, kad pareiškėjas negavo su ginčijamu mokėjimu susijusios paslaugos.

Kadangi ginčijamo mokėjimo tikslas buvo pasiektas, draudiko sprendimas atsisakyti inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal *Visa* taisyklių 11.10.2 papunktį, nenustačius paslaugos negavimo fakto, laikytinas pagrįstu.

Gavęs papildomos informacijos iš pareiškėjo apie ginčijamo mokėjimo aplinkybes ir veikdamas pareiškėjo interesais, bankas, nepaisydamas anksčiau priimto sprendimo nepradėti ginčo su lėšų gavėju pagal *Visa* taisyklių 11.10.2 papunktį, pradėjo šią procedūrą remdamasis taisyklių 11.10.4 papunkčiu – dėl aprašymo neatitinkančių arba netinkamos kokybės prekių ar paslaugų (*Not as Described or Defective Merchandise / Services*).

Pagal *Visa* taisyklių 11.10.4.1 papunktį, šiuo pagrindu užginčyti mokėjimą galime tik tuomet, kai susiklosto bent viena iš toliau nurodytų situacijų: 1) prekės ar paslaugos neatitiko to, kas buvo nurodyta mokėjimo kvite arba kitame pirkimo metu pateiktame dokumente; 2) gautos prekės buvo sugadintos arba turėjo trūkumų; 3) kortelės turėtojas ginčija prekių ar paslaugų kokybę; 4) kilo ginčas dėl mokėjimo, atlikto kelionių agentūrai naudojant *Visa Commercial Card* virtualiąją paskyrą (kartu esant ir papildomoms sąlygomis); 5) operacijų, susijusių su nevalstybinės valiutos įsigijimu arba nepakeičiamųjų žetonų (NFT) pirkimu, atveju gauta valiuta arba žetonas neatitiko operacijos metu pateikto aprašymo.

Lietuvos banko vertinimu, ginčijamas mokėjimas taip pat neatitinka ir *Visa* taisyklių 11.10.4.1 papunktyje nurodytų sąlygų dėl pirmiau nurodytų motyvų. Todėl bankas neturėjo prievolės ginčyti mokėjimą ir šiuo pagrindu. Nepaisydamas to, bankas vis tiek siekė padėti pareiškėjui atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas ir *Visa* taisyklių 11.10.4.5 papunktyje nustatytomis sąlygomis kreipėsi į lėšų gavėją. Tokiu atveju mokėjimo kortelę išdavusiam subjektui (šiuo atveju bankui) lėšų gavėjas (prekybininkas), vadovaudamasis *Visa* taisyklių 11.10.4.6 papunktyje įtvirtintais reikalavimais, privalo pateikti įrodymą (vieną iš nurodytų): 1) apie jau inicijuotą lėšų gražinimą; 2) apie tai, kad ginčas yra nepagrįstas; 3) apie tai, kad kortelės naudotojas mokėjimo nebeginčia. Taip pat lėšų gavėjas (prekybininkas) privalo pateikti įrodymus, kad paslauga atitiko aprašymą ir atsikirtimus į kortelės turėtojo pretenziją (prašymą gražinti lėšas). Tam tikrais atvejais (priklausomai nuo ginčijamo mokėjimo pobūdžio) *Visa* taisyklės numato ir kitokių duomenų privalomą pateikimą.

Lėšų gavėjas, vykdydamas *Visa* taisyklėse numatytas sąlygas, pateikė bankui paaiškinimus apie ginčijamą mokėjimą, įskaitant mokėjimo kvitą, ir laikėsi pozicijos, kad ginčijamo mokėjimo gražinti nėra pagrindo. Iš pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamo mokėjimo metu buvo sumokėtos keturios baudos, skirtos už viešojo transporto naudojimosi taisyklių nesilaikymą *Gere de Lyon* stotyje: trims asmenims (kiekvienam po 50 Eur) – už tai, kad neturėjo bilietų, vienam asmeniui (35 Eur) – už tai, kad bilietas nebuvo pažymėtas. Nuobaudas patvirtina pažeidimų protokolai (kvitai) Nr. (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*). Lėšų gavėjas taip pat pateikė duomenis apie taikomų nuobaudų dydį ir kt.

Lėšų gavėjas paaiškino, kad klientai privalėjo įsigyti bilietus, juos pažymėti ir prieš naudodamiesi metro įsitikinti, kad jie galioja, tačiau to nepadarė. Lėšų gavėjo teigimu, klientai žinojo, kad pažeidžia teisės aktų reikalavimus, pripažino pažeidimus ir sutiko sumokėti baudas vietoje.

Remiantis pateiktais duomenimis, pažymėtina, kad duomenų apie tai, kad pareiškėjas (ar su

juo keliavę asmenys) būtų ginčiję pačią lėšų gavėjo darbuotojų paskirtą sankciją – nuobaudą už viešojo transporto taisyklių pažeidimus, negauta. Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes ir lėšų gavėjo paaiškinimus, konstatuotina, kad jie papildomai pagrindžia, jog pareiškėjui ir su juo keliavusiems asmenims pagrįstai buvo paskirtos nuobaudos, jas gavę asmenys su nuobaudomis sutiko ir ginčijamu mokėjimu jų paskyrimo vietoje baudos buvo sumokėtos. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas, gavęs ir įvertinęs lėšų gavėjo paaiškinimus, pagrįstai nusprendė ginčo su lėšų gavėju pagal *Visa* taisykles nebetęsti.

Duomenų, kurie leistų pagrįstai teigti, kad ginčijamas mokėjimas galėjo būti banko ginčijamas kitais *Visa* taisyklėse nurodytais pagrindais arba kompensuotas kitais pagrindais, pareiškėjas nepateikė.

Pirmiau nurodytos aplinkybės, ginčo šalių Lietuvos bankui pateikta informacija ir aktualios *Visa* taisyklių nuostatos neleidžia Lietuvos bankui daryti išvados, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisykles. Lietuvos banko vertinimu, banko sprendimas yra pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį.⁵

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

⁵ 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.