



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-05-15 Nr. 429-165  
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 2025 m. gruodžio 27 d. *Mastercard* mokėjimo kortele atliko 196,82 EUR mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai „Skin.Club“ (toliau – lėšų gavėjas arba prekybininkas).

2025 m. gruodžio 27 d. bankas užregistravo pirmąjį pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros (angl. chargeback) pagal neautorizuoto mokėjimo (angl. *fraud*) kategoriją. Pareiškėjas nurodė, jog tapo sukčiavimo auka, nes buvo suklaidintas trečiųjų asmenų ir patvirtino ginčijamą mokėjimą, nes manė, kad jam ši suma bus sugrąžinta. Tą pačią dieną, bankui ištyrus aplinkybes ir nustačius, kad nėra pagrindo lėšų grąžinimui, pareiškėjo prašymas buvo atmestas.

2025 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį sprendimą, kreipėsi dar kartą į banką ir nurodė, kad susisiekė su prekybininku, kuris elektroniniu paštu neva patvirtino, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiaus, todėl rekomendavo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, nes dėl vidinių taisyklių negali atlikti tiesioginio pinigų grąžinimo. Todėl pareiškėjas teigė, kad prekybininkui tariamai sutikus su lėšų grąžinimu *3D Secure* metodu atlikta autorizacija nebeturi reikšmės, ir prašė ginčą vertinti ne kaip sukčiavimą, o kaip „negautų prekių ar paslaugų“ atvejį. Atitinkamai, 2025 m. gruodžio 28 d. bankas užregistravo pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal komercinių ginčų (angl. *disputes*) kategoriją. Šį kartą prašyme pareiškėjas nurodė, kad prekybininkas užblokavo jo paskyrą iš karto po atlikto mokėjimo. Dėl šios priežasties įsigyti skaitmeniniai kreditai niekada nebuvo pristatyti ar įskaityti į sąskaitą, o pati paslauga tapo visiškai nepasiekiamą.

2026 m. vasario 6 d. bankas, išanalizavęs pareiškėjo ir prekybininko pateiktą informaciją bei dokumentus, nustatė, kad, remiantis visais turimais duomenimis bei prekybininko taikomomis prekių grąžinimo sąlygomis, nėra pagrindo lėšų grąžinimui, todėl pareiškėjo prašymas yra netinkintinas.

2026 m. vasario 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzija dėl jo netenkinančio sprendimo. 2026 m. vasario 18 d. bankas pareiškėjui atsakė, kad jo reikalavimo netenkins ir paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką bei tai, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo atmestas, nes prekybininkas pateikė įtikinamus įrodymus, pagrindžiančius, jog skaitmeninės prekės buvo sėkmingai suteiktos.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, nes prekės nebuvo suteiktos. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad tinkamai įvykdė pačio pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą ir inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą su lėšų gavėju, tačiau gavęs jo argumentus, bankas nustatė, kad lėšų gavėjas suteikė skaitmenines prekes

pareiškėjui, todėl, vadovaudamasis *MasterCard* organizacijos Lėšų grąžinimo gido<sup>1</sup> taisyklėmis (toliau – *MasterCard* taisyklės), bankas nusprendė toliau lėšų grąžinimo procedūros nebetęsti. Apibendrinamas bankas nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

#### 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 dėl lėšų grąžinimo procedūros dėl ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir pareiškėjo netenkinančios šios procedūros baigties, taip pat banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

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 ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) vadovaudamasis Mastercard taisyklių nuostatomis, turėjo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūros taikymo; 2) turi pareigą grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas pareiškėjui.*

#### 1. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal Mastercard taisykles

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal *Mastercard* taisykles taikymo, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles 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.

*Mastercard* taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą, *Mastercard* taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į lėšų gavėjo finansų įstaigą ir per ją gavo prekybininko paaiškinimus (atsikirtimus) dėl pareiškėjo prašymo. Šiuose paaiškinimuose lėšų gavėjas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo prašymu ir teigė suteikęs pareiškėjui jo užsakytas prekes. Prekybininkas taip pat pateikė duomenis, pagal kuriuos ginčijamo mokėjimo suma (atitinkanti 225 USD kreditą) buvo sėkmingai įskaityta į kliento sąskaitą 2025 m. gruodžio 27 d., o pateikti duomenys apie pinigines pokičius rodo, kad iškart po lėšų depozito pareiškėjas aktyviai naudojo šiomis lėšomis, pirktamas prekybininko paslaugas. Taigi, prekybininkas ne tik tinkamai įrodė, kad ginčijamu mokėjimu pervestos lėšos buvo įskaitytos į prekybininko platformoje esančią sąskaitą kaip kreditai, tačiau šiais kreditais buvo pasinaudota perkant

<sup>1</sup> Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

prekybininko paslaugas, o tai reiškia, jog paslaugos buvo suteiktos.

Įvertinęs pareiškėjo ir lėšų gavėjo paaiškinimus bei kitus duomenis, bankas nenustatė pagrindo laikyti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo pagrįstu, nutraukė tolesnį ginčo su prekybininku procesą ir informavo pareiškėją, kad ginčijamo mokėjimo suma nebus grąžinta, nes lėšų gavėjas pateikė bankui prekių pristatymą pareiškėjui patvirtinančius įrodymus.

Vadovaujantis *Mastercard* taisyklėmis (skyriuje „Cardholder Dispute Chargeback (Message Reason Code 4853/53/4850/4854)“, 143 psl.), jei prekybininkas pateikia įtikinamus įrodymus, kad paslauga buvo suteikta ir klientas ja pasinaudojo, mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju - bankas) nebeturi pagrindo tęsti ginčo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčiui nagrinėti aktualias *Mastercard* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Mastercard* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Mastercard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal šias taisykles pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

## 2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjamų 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, netenkina Mokėjamų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų<sup>2</sup>, kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti ginčijamo mokėjimo sumą.

Kitais, negu Mokėjamų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuotą ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai pareiškėjo prašymu neatšaukė ginčijamo mokėjimo vykdymo, netinkamai įvykdė šį mokėjimą ir (arba) jo neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą<sup>3</sup>. Duomenų, kad ginčo šalys buvo sutarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad lėšų gavėjas būtų sutikęs atšaukti, atšaukė ginčijamą mokėjimą ir (arba) grąžino jo sumą, byloje neturima.

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 lėšų gavėjo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes bei minėtas Mokėjamų įstatymo nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) įvykdė jį netinkamai ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamo

<sup>2</sup> Vadovaujantis Mokėjamų 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. Remiantis ginčo šalių pateiktais duomenimis, autorizodamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas matė jo sumą ir gavėjo duomenis.

<sup>3</sup> Vadovaujantis Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjamų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

mokėjimo lėšas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra. Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų bankui, jie atmestini.

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą<sup>4</sup>.

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

---

<sup>4</sup> 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.