



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-19 Nr. 429-168
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 bei teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėjas jam išduota mokėjimo kortelė atliko 1 535 Eur mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui (prekybininkui) *eBay*.

2025 m. rugsėjo 2 d. banko sistemose buvo užregistruotas pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo pagal negautos prekės kategoriją. Teikdamas bankui informaciją apie ginčijamo mokėjimo aplinkybes, pareiškėjas teigė, kad iš pardavėjo gavo ne tą vaizdo žaidimų konsolės modelį, kurį užsisakė, t. y. ne *Nintendo 3DS XL Hyrule Edition*, o *Nintendo 3DS XL Majora's Mask Edition*. Pareiškėjas paaiškino bandęs pirkinį grąžinti, bet pardavėjas, pasak pareiškėjo, nesutinka, kad prekė būtų grąžinta. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad negali užsakymo grąžinti, nes neturi pardavėjo adreso, lėšų gavėjas jo nesuteikia, o produkto skelbimas yra ištrintas.

Remdamasis pareiškėjo pateikta informacija, bankas įvertino galimybę inicijuoti lėšų grąžinimo pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles¹ (toliau – *Visa* taisyklės) procedūrą, priėmė sprendimą bandyti užginčyti mokėjimą ir 2025 m. rugsėjo 7 d. informavo pareiškėją, kad kreipėsi į lėšų gavėją.

2025 m. rugsėjo 12 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų gavėjas pateikė atsakymą ir nesutinka grąžinti lėšų, todėl bankas turės peržiūrėti lėšų gavėjo pateiktus dokumentus ir, jeigu bus nustatytas pagrindas, pakartotinai kreipsis į lėšų gavėją.

2025 m. spalio 13 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų gavėjas pateikė pakankamus duomenis, įrodančius, jog užginčyti mokėjimą pagal *Visa* taisykles nėra pagrindo, ir nurodė, kad neturi pagrindo grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų.

2025 m. spalio 14 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją dėl priimto sprendimo, joje nurodė, kad per gyvo pokalbio funkciją virtualaus asistento du kartus buvo informuotas apie tai, kad lėšų grąžinimo prašymas buvo sėkmingas ir lėšos bus grąžintos. Nepaisant to, galiausiai lėšas grąžinti atsisakyta. Pareiškėjas pageidavo, kad bankas išsamiai įvertintų susiklosčiusią situaciją, pateiktą iš lėšų gavėjo gautus dokumentus ir paaiškintų, kodėl buvo atšauktas pirmiau patvirtintas lėšų grąžinimas.

2025 m. spalio 16 d. bankas pateikė atsakymą į pretenziją. Bankas sutiko, kad virtualus asistentas per gyvo pokalbio funkciją pateikė pareiškėjui neteisingą informaciją, todėl nusprendė suteikti pareiškėjui galimybę tris mėnesius nemokamai naudotis *Premium* paslaugų planu. Lėšų grąžinimo prašymą, pasak banko, išsamiai įvertino specializuota komanda, kuri, vadovaudamasi *Visa* taisyklėmis, pagrįstai nusprendė mokėjimo ginčijimo procedūros nebetęsti.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas pakartojo, jog buvo klaidingai informuotas apie sėkmingą lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau ginčijamo mokėjimo lėšos taip ir nebuvo grąžintos. Be to, bankas nepateikė pareiškėjui duomenų, kuriuos įvertinęs nusprendė lėšų grąžinimo procedūros nebetęsti. Pareiškėjo vertinimu, bankas netinkamai vykdė lėšų grąžinimo procedūrą, todėl turėtų grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad negali užtikrinti vykdomos lėšų

¹ Ginčijamo mokėjimo metu galiojusią redakciją.

grąžinimo procedūros rezultatų ir (arba) sėkmės. Pasak banko, gavęs pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo, jis bandė pagal *Visa* taisykles užginčyti mokėjimą ir kreipėsi į lėšų gavėją. Šis lėšų grąžinti nesutiko ir pateikė bankui įrodymus, pagrindžiančius netinkamą pareiškėjo elgesį. Pasak banko, pareiškėjas pirmiausia privalėjo grąžinti netinkamą vaizdo žaidimų konsolės modelį pardavėjui, tačiau to nepadarė. Bankas taip pat paaiškino, kad nagrinėjamu atveju byla pasiekė prieš arbitražinę stadiją, kai šalių pateikiami įrodymai turi būti svarūs ir pagrįsti, tačiau pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, jog grąžinimo adresas jam nebuvo suteiktas.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas susisiekti su lėšų gavėju ir sužinoti prekės grąžinimo adresą bandė ne savo, o kito asmens (Annemerie) vardu, o prekė buvo užsakyta dar kito asmens (Jonathan) vardu. Tai, pasak banko, tokioje platformoje kaip *eBay* sukuria tapatybės nustatymo (angl. KYC) konfliktą, nes prekybos platformos dėl duomenų apsaugos neatitikimų dažnai negali teikti informacijos asmeniui, kurio vardas nesutampa su pirkėjo vardu. Tai, banko teigimu, taip pat susilpnino pareiškėjo poziciją. Atsiliepime teigiama, kad nustatytomis aplinkybėmis pareiškėjas neturėjo jokių papildomų teisių į arbitražą, todėl lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas.

Pasisakydamas dėl banko virtualaus asistento pareiškėjui pateiktos informacijos apie sėkmingą lėšų grąžinimo procedūrą, bankas paaiškino, kad jo virtualus asistentas šią informaciją pareiškėjui pateikė per klaidą ir gyvo pokalbio su virtualiu asistentu metu, pareiškėjui nurodžius, jog banko programėlėje procedūra rodoma kaip aktyvi, pasitaisė, paaiškino, kad procedūra dar tęsiama, ir atsiprašė už pateiktą neteisingą informaciją.

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 ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo.

Pažymėtina, kad pareiškėjas neginčija aplinkybės, jog ginčijamą mokėjimą atliko pats. 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* taisykles 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 taisyklėse² 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.

Pažymėtina, kad *Visa* taisyklių 11.10.4 papunktyje nustatytos sąlygos, kuriomis vadovaudamasis bankas turi teisę inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (ginčyti mokėjimą), kai gaunamos prekės ar paslaugos neatitinka aprašymo arba turi trūkumų (angl. *Not as Described or Defective Merchandise / Service*).

Pagal *Visa* taisyklių 11.10.4.1 papunktį, šiuo pagrindu užginčyti mokėjimą galima 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

² 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.“

sugadintos arba brokuotos; 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 sąlygoms); 5) operacijų, susijusių su nevalstybinės valiutos įsigijimu arba nepakeičiamųjų žetonų (NFT) pirkimu, atveju gauta valiuta arba žetonas neatitiko operacijos metu pateikto aprašymo. Nagrinėjamu atveju yra tenkinama pirma sąlyga, t. y. pareiškėjas nurodė, kad gavo ne tą kompiuterinių žaidimų konsolės modelį, kurį užsisakė remdamasis pardavimo skelbime pateikta informacija. Vis dėlto vien tik aplinkybė, kad buvo gauta prekės aprašymo neatitinkanti prekė, savaime nėra pakankama, jog pagal *Visa* taisykles būtų galima užginčyti mokėjimą ir kiltų prievolė grąžinti pirkėjui mokėjimo lėšas.

Visa taisyklės nustato ir kitus privalomus reikalavimus, kuriuos turi atitikti pirmiau nurodytu pagrindu siekiama ginčyti mokėjimo operacija ir (arba) kortelės turėtojas. Pavyzdžiui, pagal 11.10.4.2 papunktį, mokėjimo kortelės turėtojas, prieš inicijuodamas ginčą pagal *Visa* taisykles, turi pabandyti išspręsti nesutarimą su prekybininku, taip pat turi pabandyti grąžinti prekę arba atšaukti gaunamas paslaugas. Pagal taisykles, bandymu grąžinti prekes laikomi atvejai, kai prekybininkas: 1) atsisako priimti prekės grąžinimą; 2) atsisako pateikti prekės grąžinimo autorizaciją (etiketę); 3) nurodo kortelės turėtojui prekės negrąžinti; 4) pardavėjas nebeegzistuoja arba neatsako kortelės turėtojui; 5) pardavėjas nepateikė aiškių įrodymų, kaip grąžinti prekę.

Nagrinėjamu atveju banko sprendimas toliau neginčyti ginčijamo mokėjimo pagal *Visa* taisykles buvo grindžiamas aplinkybe, jog pirmiau aptarta sąlyga dėl prekės grąžinimo nėra tenkinama. Banko teigimu, pareiškėjo pateikti duomenys nesuponuoja pagrindo vertinti, kad prekę jis bandė grąžinti taip, kaip tai apibrėžta *Visa* taisyklėse, be to, pasak banko, tai paneigė ir lėšų gavėjo pateiktas atsakymas, ir kiti surinkti duomenys.

Įvertinus ginčo bylos duomenis matyti, kad bankas *Visa* taisyklių 11.10.4.5 papunktyje nustatytais 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 vieną iš toliau nurodytų įrodymų: 1) apie jau inicijuotą lėšų grąžinimą; 2) apie tai, kad ginčas yra nepagrįstas; 3) apie tai, kad kortelės naudotojas mokėjimo nebeginčija. Taip pat lėšų gavėjas (prekybininkas) privalo pateikti atsikirtimus į kortelės turėtojo pretenziją (prašymą grąžinti lėšas). Tam tikrais atvejais (priklausomai nuo ginčijamo mokėjimo pobūdžio) *Visa* taisyklėse numatytas ir kitokių duomenų privalomas pateikimas.

Lėšų gavėjas, vykdydamas *Visa* taisyklėse nustatytas sąlygas, pateikė bankui atsakymą su mokėjimo informacija, kuriame nurodė, kad prekė nebuvo grąžinta ir nebuvo pateikta jokių kitų jos grąžinimo įrodymų, pardavėjas taip pat nesikreipė į lėšų gavėją (prekybos platformą) dėl mokėjimo pirkėjui (pareiškėjui) grąžinimo, pirkimas nebuvo atšauktas.

Iš bylos duomenų taip pat nustatyta, kad pareiškėjas dėl prekės grąžinimo kreipėsi į *eBay* prekybos platformą, o ši pateikė pareiškėjui aktyvią nuorodą bei instrukciją, jog prisijungęs prie savo *eBay* paskyros ir įklijavęs pateiktą nuorodą pareiškėjas galės peržiūrėti pardavėjo informaciją tam, kad galėtų grąžinti prekę. Nors pareiškėjas teigė, kad minėta nuoroda neveikė, byloje nėra jokių patikimų duomenų, kurie patvirtintų šią aplinkybę, be to, nėra gauta duomenų, patvirtinančių, jog prieš ginčydamas mokėjimą pareiškėjas būtų pakartotinai arba kitokiu būdu (įvertinant tai, kad pareiškėjas nurodė susidūręs su naudojimosi paskyra problemomis) kreipęsis į *eBay* prekybos platformą ir informavęs, kad nuoroda neveikia tinkamai, arba prašęs pateikti instrukcijas apie alternatyvų prekės grąžinimo būdą.

Papildomai pažymėtina, kad iš byloje pateiktų duomenų matyti ir tam tikras pareiškėjo nurodomo prekės grąžinimo proceso nenuoseklumas, nes komunikacijoje dėl ginčijamo pirkimo figūruoja keli skirtingi asmenų vardai: pareiškėjui adresuotame laiške kreipiamasi į Annemarie, o pats pirkimas *eBay* platformoje, remiantis turimais duomenimis, atliktas Jonathan vardu. Lietuvos banko vertinimu, ši aplinkybė savaime nepaneigia pareiškėjo teisės ginčyti mokėjimą, tačiau taip pat yra reikšminga vertinant, ar pareiškėjo pateikti duomenys leidžia aiškiai ir patikimai susieti jo nurodomus veiksmus su konkrečiu pirkimu ir ginčijamu mokėjimu.

Esant tokiam duomenų nenuoseklumui, bankui galėjo pagrįstai kilti papildomų abejonių dėl pareiškėjo nurodomo prekės grąžinimo proceso aiškumo ir jo sąsajos su ginčijamu mokėjimu. Vertinant šią aplinkybę kartu su tuo, kad byloje nėra patikimų duomenų apie papildomus pareiškėjo veiksmus siekiant išsiaiškinti prekės grąžinimo sąlygas, darytina išvada, jog pareiškėjo pateikti duomenys nebuvo pakankami konstatuoti tinkamą bandymą grąžinti prekę pagal *Visa* taisyklių reikalavimus.

Atskirai pažymėtina, kad banko virtualaus asistento pareiškėjui pateikta pirminė informacija apie lėšų grąžinimo procedūros rezultata nebuvo tiksli, tačiau ši aplinkybė nekeičia pirmiau nurodyto vertinimo. Iš bylos duomenų matyti, kad informacija buvo pateikta per klaidą ir vėliau patikslinta, o pareiškėjas banko programėlėje matė aktualią informaciją apie tebevykstantį prašymo nagrinėjimą. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjo prašymas banko sistemose faktiškai buvo patenkintas, todėl

netiksli virtualaus asistento informacija neturėjo įtakos pačios lėšų gražinimo procedūros eigai ar pagal *Visa* taisykles atliktam jos vertinimui ir nesudaro savarankiško pagrindo įpareigoti banką gražinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

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. Konstatuotina, kad bankas, gavęs ir įvertinęs lėšų gavėjo paaiškinimus kartu su kitais duomenimis, susijusiais su ginčijamu mokėjimu, pagrįstai nusprendė ginčo su lėšų gavėju pagal *Visa* taisykles nebetęsti. Duomenų, kurie leistų pagrįstai teigti, kad bankas galėjo ginčyti mokėjimą kitais *Visa* taisyklėse nurodytais pagrindais arba ginčijamo mokėjimo lėšos galėtų būti kompensuojamos kitu pagrindu, negauta. Taigi, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį.³

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

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.