



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-28 Nr. 429-181
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra: X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros nesuteiktų paslaugų pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gido² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos Mastercard (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui „Agoda“ (toliau – Gavėjas) atliko 799,95 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. rugpjūčio 5 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą nesuteiktų paslaugų pagrindu (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad užsakytas viešbučio kambarys neatitiko pateikto aprašo – turėjo būti su balkonu, tačiau tiesiogiai susisiekius su viešbučiu, paaiškėjo, kad šiame kambario tipe balkono nėra. Pareiškėjas pabrėžė, kad bandė spręsti situaciją su Gavėju dėl užsakymo atšaukimo, tačiau šis nurodė, jog tyrimą dėl susiklosčiusios situacijos atliks per 24-48 valandas. Pareiškėjas Prašyme taip pat nurodė, kad užsakymas nebuvo atšauktas.

2025 m. rugpjūčio 6 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal Mastercard taisyklės atmetas ir rekomendavo tiesiogiai kreiptis į Gavėją. Pareiškėjas kelis kartus kreipėsi į banką dėl šio sprendimo nepagrįstumo.

2025 m. rugpjūčio 8 d. Gavėjas pareiškėjui grąžino Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau pareiškėjas toliau reiškė nesutikimą su banko sprendimu ir situacijos vertinimu.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo Prašymo pagrindu nepradėti lėšų grąžinimo procedūros pagrįstumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo tenkinti pareiškėjo Prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes (laikė, jog apgyvendinimo paslauga buvo suteikta), sprendimą grindė tik klaidinga Gavėjo suteikta informacija (nesikreipė tiesiogiai į viešbutį, nors to prašė pareiškėjas). Pareiškėjo teigimu, Gavėjo atliktas Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimas patvirtina pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad apgyvendinimo paslauga nebuvo suteikta, Gavėjo bankui suteikta informacija buvo klaidinga, o bankas veikė

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Angl. *Chargeback Guide*.

netinkamai.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos tenkinti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo, nes ginčo situacija neatitiko Mastercard taisyklių nuostatų.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, 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 pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal Mastercard taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese, veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis *Mastercard* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas - nesuteikta paslauga, už kurią sumokėta (angl. *Goods or Services Not Provided*)³.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir Mastercard taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo Prašymą, pateiktą nesuteiktų paslaugų pagrindu, kadangi šiuo atveju apgyvendinimo paslaugų atsisakė pats pareiškėjas, nors pagal užsakymo sąlygas paslauga buvo negrąžintina (angl. *non-refundable*). Taip pat lėšų grąžinimo procedūra negalėjo būti pradėta ir kitu pagrindu, t. y. netinkamai suteiktos paslaugos (angl. *Goods or Services Were Either Not as Described or Defective*)⁴, nes pareiškėjas į banką kreipėsi nesulaukęs galutinio Gavėjo sprendimo, kuris, kaip vėliau paaiškėjo, pareiškėjui buvo palankus ir kurį priėmus, lėšų grąžinimo procedūra dėl Ginčijamo mokėjimo apskritai tampa nebeaktuali ir negalima.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁵.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

³ Mastercard taisyklių 49 psl.

⁴ Mastercard taisyklių 48 psl.

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.

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 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