LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS

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

2026-06-03 Nr. 429-188
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko veiksmų nagrinėjant pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymą dėl prekių, kurios, pareiškėjo teigimu, neatitiko aprašymo, ir pareiškėjo reikalavimo atlyginti neturtinę žalą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjui buvo grąžinta visa ginčijamos mokėjimo operacijos suma, o pareiškėjas nepagrindė 1 500 Eur neturtinės žalos atlyginimo reikalavimo, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. balandžio 19 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard*) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui „Amazon“ (toliau – gavėjas) atliko 110,26 GBP mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas arba ginčijama mokėjimo operacija).

2026 m. gegužės 1 d. pareiškėjas kreipėsi į gavėją, nurodydamas, kad gauta prekė neatitinka aprašymo ir yra ne tokia, kokią užsakė, bei reikalavo grąžinti sumokėtus pinigus. Gavėjas atsisakė tenkintis pareiškėjo prašymą.

2026 m. gegužės 3 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą (toliau – prašymas), grindžiamą tuo, kad prekės ar paslaugos buvo suteiktos, tačiau jos neatitiko pardavėjo pateikto aprašymo.

2026 m. gegužės 5 d. bankas pareiškėją informavo, kad prašymas pagal *Mastercard* taisyklės atmestas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 110,26 GBP – ir atlyginti 1 500,00 Eur neturtinę žalą. Pareiškėjas taip pat prašo įpareigoti banką iš naujo įvertinti lėšų grąžinimo prašymą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad banko sprendimas atsisakyti tenkinti prašymą buvo nemotyvuotas ir neskaidrus, nes bankas nenurodė konkrečios *Mastercard* taisyklių nuostatos, kuria remdamasis atsisakė tenkinti prašymą, nepaaiškino, kokie įrodymai buvo įvertinti ir ar pareiškėjo prašymas buvo pateiktas nagrinėti pagal lėšų grąžinimo procedūrą, ar atmestas banko vidaus vertinimo metu.

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Bankas teigia, kad pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas pagrįstai, nes ginčo situacija neatitiko *Mastercard* taisyklių nuostatų. Be kita ko, bankas informavo, kad 2026 m. gegužės 13 d., kol ginčas dar buvo nagrinėjamas Lietuvos banke, dalį ginčijamos mokėjimo operacijos sumos – 83,49 GBP – pareiškėjui grąžino pats pardavėjas. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjui buvo grąžinta ne visa ginčijama suma, bankas geranoriškai 2026 m. gegužės 22 d. pareiškėjui grąžino likusią 26,77 GBP sumą. Taigi, pareiškėjui buvo grąžinta visa ginčijamo mokėjimo suma, t. y. 110,26 GBP.

Bankas taip pat teigia, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti neturtinę žalą nėra pagrįstas, nes banko civilinei atsakomybei už pareiškėjo neturtinę žalą kilti neegzistuoja nė viena civilinės atsakomybės sąlyga.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu ginčijamos mokėjimo operacijos suma pareiškėjui buvo grąžinta, pareiškėjo reikalavimas dėl 110,26 GBP grąžinimo laikytinas patenkintu ir šios šalių ginčo reikalavimo dalies nebeliko, todėl dėl šios reikalavimo dalies toliau nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjui 1 500 Eur neturtinę žalą.***

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjo pareiga.

Įvertinus pareiškėjo argumentus, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas iš esmės grindžiamas tuo, jog bankas, pareiškėjo vertinimu, netinkamai, nepakankamai motyvuotai ir neskaidriai išnagrinėjo jo lėšų grąžinimo prašymą bei skundą, dėl to pareiškėjas patyrė nepatogumų, stresą, sugaišo laiko ir turėjo kreiptis į Lietuvos banką. Tačiau pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, pagrindžiančių nei realiai patirtos turtinės ar neturtinės žalos faktą, nei jos dydį, taip pat kad dėl banko veiksmų patyrė papildomų nepatogumų. Vien pareiškėjo teiginiai apie sugaištą laiką, administracinę naštą, pasitikėjimo banko ginčų nagrinėjimo procesu praradimą ir neapibrėžtumą, nesant šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų, savaime neįrodo, kad pareiškėjas patyrė 1 500 Eur atlygintiną žalą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra

nustatyta nė viena banko civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjos patirtą neturtinę žalą sąlyga, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankui kilo pareiga atlyginti pareiškėjui 1 500 Eur neturtinę žalą, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[2].

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 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

[2] 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.