



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
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 prekių pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadove² (angl. Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide) (toliau – Visa taisyklės) sąlygų ir surinko objektyvius duomenis, kad prekės turėjo būti pristatytos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) gavėjui *Alza.cz A.s.* (toliau – Gavėjas) 2026 m. sausio 28 d. atliko mokėjimo operaciją, kurios suma 2 363,49 Eur (903 579,78 HUF) (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

Pareiškėjas kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo nesuteiktų prekių pagrindu.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas prašė papildomos informacijos, o vėliau informavo pareiškėją, kad pateiktų dokumentų nepakanka lėšų grąžinimo procedūrai inicijuoti.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti bendrovės sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo procedūros dėl Ginčijamų mokėjimų pagrįstumą, įpareigoti grąžinti Ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad negavo prekių, už kurias sumokėjo atlikdamas Ginčijamus mokėjimus, todėl bankas nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo procedūros. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo turimų duomenų matyti, kad prekės nebuvo pristatytos ir jos buvo išsiųstos siuntos bendrovė atgal Gavėjui. Pareiškėjas kreipėsi į Gavėją dėl lėšų grąžinimo, tačiau jam atgauti lėšų nepavyko. Pareiškėjas nurodo, kad banko pateikti duomenys, kurie pagrindžia prekių pristatymą, yra netinkami, todėl jais neturėtų būti vadovaujamasi.

Bankas teigia, kad negalėjo tenkinti pareiškėjo prašymo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, nes nedisponavo duomenimis, kurie patikimai pagrįstų pareiškėjo, kaip kortelės turėtojo, reikalavimą Gavėjui bei lėšų grąžinimo pagrindo buvimą. Banko teigimu, Gavėjas pateikė objektyvius duomenis, kuriuose matyti, kad prekės buvo sėkmingai pristatytos pareiškėjo adresu. Bankas pažymėjo, kad jo patikrinimo metu skirtingi šaltiniai patvirtino tą patį pristatymo faktą, todėl bankas neturėjo pagrindo vertinti, kad prekės pareiškėjui nebuvo pristatytos. Banko teigimu,

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

² <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima patikimai konstatuoti, kad Gavėjas įsipareigojo pateikti pareiškėjui prekes, bet jų nepateikė, nors už jas pareiškėjas sumokėjo, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus.

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 dėl Ginčijamų mokėjimų.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisyklės procedūra, taigi, bendrovės veiksmus, ginčijant *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal *Visa* taisyklės 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 *Visa* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – nesuteiktos prekės, už kurias sumokėta (angl. *Goods or Services Not Provided*).

Įvertinus ginčo aplinkybes ir *Visa* taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, pateiktą nesuteiktų prekių pagrindu, nes bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima patikimai konstatuoti, kad būtent Gavėjas įsipareigojo pateikti pareiškėjui prekes, bet jų nepateikė, nors už jas pareiškėjas sumokėjo, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus. Bankas iš dviejų skirtingų šaltinių pateikė objektyvius duomenis, kurie patvirtina, kad prekės pareiškėjui buvo pristatytos jo gyvenamosios vietos adresu. Taip pat banko pateikti duomenys sutampa ir su Gavėjo pateikta informacija, kad prekės buvo sėkmingai pristatytos ir atsiimtose. Pagal *Visa* taisyklės, kortelės turėtojas gali reikalauti lėšų grąžinimo, kai iš pateiktų duomenų galima nustatyti, jog prekybininkas, kuriuo laikomas mokėjimo operacijos lėšų gavėjas, nesuteikia prekių ar paslaugų, už kuriuos sumokėta atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nors pareiškėjas ginčo nagrinėjimo metu pateikė įrodymus, jog prekės jam nebuvo pristatytos, tačiau banko pateikti duomenys yra iš oficialaus siuntos pristatymo bendrovės, taip pat šie duomenys yra patvirtinti ir kito siuntų sekimo puslapio bei galiausiai Gavėjo pateiktais duomenimis.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtiną atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus³.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

Dėl šios priežasties, surinkęs objektyvius įrodymus, kad prekės buvo tinkamai pristatytos, bankas pagrįstai neturėjo objektyvių duomenų nesiremti lėšų grąžinimo procedūros metu surinktais duomenimis ir tęsti šią procedūrą.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tęsti lėšų grąžinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų, 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.⁴

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁴ 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.