



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-16 Nr. 429-207
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) 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 pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 20 d. pareiškėja pasinaudodama banko išduota *MasterCard* prekės ženklo (toliau – *MasterCard*) mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui „Gigantti.fi“ (toliau – Gavėjas) atliko 705,90 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. kovo 25 d. pareiškėja bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą (toliau – Prašymas), nurodydama, kad ji, pasinaudodama 14 dienų prekių grąžinimo garantija, Gavėjui grąžino neišpakuotą prekę, tačiau Gavėjas pinigų jai negrąžino, teigdamas, kad grąžinta prekė yra klastotė.

2026 m. balandžio 27 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal *MasterCard* taisykles atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo Prašymo pagrindu nepradėti lėšų grąžinimo procedūros pagrįstumą bei grąžinti Ginčijamą mokėjimą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo tenkinti jos prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles procedūrą, nes ji prekę grąžino tokios pačios būklės, kokios ją gavo, o bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes ir nepagrįstai nusprendė, kad pareiškėja Gavėjui grąžino ne įsigytą telefoną, o klastotę. Pareiškėjos teigimu, bankas neįvertino aplinkybės, kad nuo prekės perdavimo Gavėjo darbuotojui momento pareiškėja nebekontroliavo prekės, todėl Gavėjo pateikta informacija apie vėliau nustatytą klastotę negali būti laikoma pakankamu pagrindu atmesti pareiškėjos reikalavimą.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos tenkinti pareiškėjos prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo, nes ginčo situacija neatitiko *MasterCard* taisyklių nuostatų. Taip pat bankas nurodė, kad pareiškėja yra oficialiai pripažinta įtariamąja byloje dėl pasikėsینimo įvykdyti sukčiavimą, o prekę, dėl kurios kilo ginčas, yra konfiskuota.

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

¹ Santraukoje pateikiami tik 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*.

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* taisyklės 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* 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 *MasterCard* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas - „Pinigų grąžinimas nebuvo atliktas“ (angl. *Refund Not Processed*)³.

Bankas, gavęs pareiškėjos kreipimąsi dėl Ginčijamo mokėjimo grąžinimo, kreipėsi į Gavėją dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių patikrinimo. Gavėjas bankui nurodė, kad, pareiškėjai pristačius grąžinamą prekę, ši buvo patikrinta pareiškėjos akivaizdoje, o nustačius, kad grąžinta prekė neatitinka pareiškėjos įsigytos prekės ir turi klastotės požymių, buvo iškviesti apsaugos darbuotojai. Be to, Gavėjas informavo Banką, kad dėl šių aplinkybių buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas, kuriame pareiškėjai suteiktas įtariamiosios statusas. Įvertinus ginčo aplinkybes ir *MasterCard* taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjos Prašymą, nes iš bylos duomenų matyti, kad įsigyta prekė Gavėjui nebuvo grąžinta.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu, todėl pareiškėjos 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁴.

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 pareiškėjos X.X. reikalavimą.

³ *MasterCard* taisyklių 127, 737 psl.

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.

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,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė