



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-17 Nr. 429-209
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 netenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymo dėl „prekių ar paslaugų su defektais ar neatitinkančių aprašymo“ kategorijos pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – Visa taisyklės)² sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui „Amazon“ (toliau – Gavėjas arba Prekybininkas) atliko 163,91 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. sausio 2 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą dėl dviejų mokėjimų Kortelė – 34 Eur mokėjimo, atlikto 2025 m. rugsėjo 30 d.³, ir ginčijamo mokėjimo (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad prekės, kurias jis įsigijo, neatitiko jų aprašymo ir buvo prastos kokybės, todėl nusprendė jas grąžinti. Pareiškėjas nurodė atlikęs grąžinimą, tačiau lėšų taip ir neatgavo, o Gavėjas su pareiškėju toliau nebekomunikavo.

Bankui inicijavus ginčą su Prekybininku, 2026 m. sausio 16 d. šis pateikė atsakymą dėl kilusio ginčo, jame nurodė nesutikęs su pareiškėjo pozicijos pagrįstumu. Bankas, įvertinęs Prekybininko pateiktą atsakymą, priėmė sprendimą pripažinti pareiškėją pralaimėjus ginčą ir nutraukti tolesnį Prašymo nagrinėjimą, apie tai atitinkamai informuojant pareiškėją. Pareiškėjas, nesutikdamas su šiuo sprendimu, kreipėsi į banką ir tą pačią dieną pateikė bankui pretenziją, į kurią buvo atsakyta 2026 m. sausio 26 d., paaiškinant, jog, remiantis pardavėjo pateiktais dokumentais, lėšų grąžinimo procedūra buvo pralaimėta.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo netenkinti lėšų grąžinimo Prašymo pagrįstumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo tenkinti pareiškėjo Prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes (taikė klaidingą *Visa* taisyklių kategoriją), sprendimą grindė tik klaidinga Gavėjo suteikta informacija. Pareiškėjas teigia, kad dėl banko netinkamai pritaikytų *Visa* taisyklių pralaimėjo lėšų grąžinimo procesą ir patyrė ginčijamo mokėjimo sumos dydžio nuostolius.

Bankas teigia, kad neturėjo teisės tenkinti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes Gavėjas apgynė savo poziciją.

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.

² <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

³ Dėl šio mokėjimo lėšų grąžinimo procedūra buvo laimėta ir toliau nebus pasisakoma.

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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai netenkino lėšų grąžinimo Prašymo Visa taisyklių pagrindu.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūra, taigi banko 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 atitiko Visa taisyklių 13.3 ginčo sąlygas (11.10.4 papunktis) dėl „Prekių ar paslaugų su defektais ar neatitinkančių aprašymo“ (angl. *Not as described or defective merchandise/services*)⁴. Remiantis šiomis nuostatomis, šalis, norinti pasinaudoti teise į lėšų grąžinimą pagal šią kategoriją, turi įrodyti tam tikras aplinkybes ir (ar) sąlygas, pavyzdžiui: 1) pateikti paaiškinimą, kas neatitiko aprašymo ar buvo su defektais, arba nurodyti informaciją apie su kokybe susijusią problemą; 2) data, kada kortelės turėtojas (nagrinėjamu atveju pareiškėjas) gavo prekes ar paslaugas; 3) kada kortelės turėtojas bandė išspręsti ginčą su prekybininku; 4) ginčo dėl prekių atveju – data, kada kortelės turėtojas grąžino arba bandė grąžinti prekes. Prekių, kurias kortelės turėtojas grąžino, atveju – visa toliau nurodyta informacija, jei taikoma: siuntimo įmonės pavadinimas, sekimo numeris, data, kada Prekybininkas gavo prekes.

Remiantis bylos duomenimis, bankas išnagrinėjo Prašymą pagal pareiškėjo pateiktą informaciją, tačiau Prekybininko pateikti dokumentai patvirtino, kad pareiškėjas galimai nesažiningai inicijavo prekių grąžinimą, nes informacija, pateikta pareiškėjo prašyme bei Prekybininko įrodymuose, nesutampa. Pareiškėjo Prašyme nurodytas prekių grąžinimo kodas (1Z96RY509145236746) buvo sugeneruotas 2025 m. birželio 26 d., o Ginčijamas mokėjimas už prekę bei jos pristatymas įvyko 2025 m. rugsėjo 29 d. ir 30 d. Pareiškėjo pateiktame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą Lietuvos bankui nurodytas kodas prekės grąžinimui yra visai kitas – JF70044167146. Pastebėtina ir tai, kad pareiškėjas nepateikė tikslių dokumentų, patvirtinančių, kad prekės, kurios turėjo būti grąžintos pagal JF70044167146 kodą, iš tikrųjų buvo tos pačios prekės, įsigytos Ginčijamo mokėjimo metu.

Dėl šios priežasties darytina išvada, kad bankas pagrįstai įvertino visus surinktus įrodymus ir neturėjo pagrindo tęsti lėšų grąžinimo procedūros.

I š v a d a

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tenkinti lėšų grąžinimo Prašymą, 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

⁴ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf> psl. 760.

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) teiginį⁵.

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

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.