



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-02 Nr. 429-236
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

2026 m. balandžio 1 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *MasterCard* (toliau – *MasterCard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui *Booking.com* (toliau – Gavėjas) atliko 5 218,20 PLN mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. balandžio 27 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą nesuteiktų paslaugų pagrindu (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad buvo užsakęs nakvynės paslaugas kitiems užsakymo metu nurodytiems asmenims, tačiau šie asmenys (toliau – svečiai), užsakytomis paslaugomis pasinaudoti negalėjo, nes nakvynės paslaugos jiems nebuvo suteiktos.

2026 m. gegužės 1 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal *MasterCard* taisyklės atmestas.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti bankui grąžinti visą Ginčijamo mokėjimo sumą – 5 218,20 PLN.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo tenkinti pareiškėjo Prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes užsakytos nakvynės paslaugos nebuvo suteiktos, o bankas, priimdamas sprendimą, neįvertino esminių pareiškėjo nurodytų aplinkybių: Gavėjas nepateikė įrodymų apie faktiškai suteiktas apgyvendinimo paslaugas, taip pat nebuvo įvertintas apgyvendinimo įstaigos savininko rašytinis paaiškinimas.

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.

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*.

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, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – nesuteikta paslauga (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. Pareiškėjas nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad jis, kaip Ginčijamą mokėjimą atlikęs asmuo, tiesiogiai kreipėsi į Gavėją dėl šio mokėjimo sumos grąžinimo. Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti tik tai, kad dėl lėšų grąžinimo į Gavėją kreipėsi vienas iš užsakyme nurodytų svečių. Svečio kreipimasis į Gavėją savaime nepatvirtina, kad pareiškėjas išnaudojo galimybę ginčą dėl nesuteiktų paslaugų pirmiausia spręsti tiesiogiai su Gavėju, todėl bankas neturėjo pagrindo tenkinti Prašymo šiuo pagrindu.

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) teiginį⁴.

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

³ *MasterCard* taisyklių 149-150 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.

pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovas, pavaduojantis departamento direktorių

Laurynas Lipskis