



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-29 Nr. 429-257
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, pateikto dėl negautų prekių 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 reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio 8 d. pareiškėjas *Visa* kortele atliko 727,19 GBP mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „Amazon“ (toliau – lėšų gavėjas).

2026 m. sausio 22 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo. Pareiškėjas paaiškino, kad iš lėšų gavėjo užsisakė prekę „Apple Watch Ultra 3 GPS + Cellular“ už 727,19 GBP, tačiau iki suplanuotos pristatymo datos (2026 m. sausio 12 d.) jos negavo. Pasak pareiškėjo, lėšų gavėjas atsisakė grąžinti pinigus ar pakeisti prekę bei nepagrįstai pareikalavo pirmiausia kreiptis į policiją.

2026 m. sausio 23 d. bankas, įvertinęs jam pateiktus duomenis, atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir apie tai informavo pareiškėją. Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas pateikė jam pretenziją, tačiau bankas nepakeitė savo pozicijos ir lėšų grąžinimo procedūros neinicijavo.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą arba grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pareiškėjas neneigia autorizavęs ginčijamą mokėjimą, todėl bankas pagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimą ir jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti jo prašomų grąžinti lėšų. Bankas taip pat paaiškino, kad lėšų grąžinimo prašymo tenkinti negalėjo, nes pareiškėjo pateikti dokumentai ir jų įrodomoji vertė buvo vertinami kaip nepakankami lėšų grąžinimo procedūros inicijavimui. Apibendrinamas bankas nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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

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

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: 1) pagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atveju pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą; 2) turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis.

1. Dėl banko atsisakymo pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą

Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Visa taisykles 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 taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkė 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.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė Visa taisyklių 13.1 papunkčiu „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „Merchandise / Services Not Received“). Remiantis šiomis Visa taisyklių nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šiuos klausimus tiesiogiai su pačiu prekybininku³.

Pažymėtina, kad šiame skyriuje nurodyti ir konkretūs reikalavimai lėšų grąžinimo prašymams, kokią informaciją turi pateikti asmuo, norėdamas inicijuoti ginčą pagal šią kategoriją, bei kaip tai turi pagrįsti.

Pirma, siekiant pradėti ginčo procedūrą pagal Visa taisykles, kortelės turėtojas privalo pateikti įrodymus, jog prieš tai bandė ginčą išspręsti tiesiogiai su pačiu prekybininku. Pagal Visa taisykles, procedūrinė įrodinėjimo našta tenka pirkėjui, t. y. pareiškėjui.

Šiuo atveju, išanalizavus visus pareiškėjo pateiktus įrodymus, pastebėtina, jog tiksli informacija, kad pareiškėjas susisiekė su lėšų gavėju niekada nebuvo pateikta bankui ir nors pareiškėjui buvo nurodyti trūkstami duomenys, net pateikęs papildomą informaciją, pareiškėjas neįrodė tinkamo kontakto su lėšų gavėju. Pažymėtina, kad pateikti dokumentai, kuriais bandoma pagrįsti tariamą pareiškėjo kreipimąsi į lėšų gavėją, kelia pagrįstą abejonių: nėra nurodyti nei siuntėjo, nei gavėjo el. pašto adresai, o pati dokumento forma vizualiai neatitinka elektroninio laiško formato. Be to, pateiktame susirašinėjime neįmanoma identifikuoti susirašinėjimo šalių - tariama lėšų gavėjo atstovė žymima tik raide „L“ (galimai turint omenyje vardą Lakshya), o klientas – raide „J“. Šie duomenys niekaip nesutampa su pareiškėjo asmens tapatybe, kadangi jo tikrasis vardas ir pavardė yra Ádám Tizedes. Kitame pateiktame el. laiške matyti, kad siuntėjo el. pašto adresas yra luwlqcdq@gmail.hu, o banko paskyroje registruotas pareiškėjo adresas yra: tizedesmate85@gmail.com., o būtent tokį el. pašto adresą pareiškėjas nurodė ir Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi. Taigi, atsižvelgiant į byloje pateiktus įrodymus, nėra pagrindo teigti, kad

³ Visa taisyklių (ginčui aktualios redakcijos) 11.10.2 papunktis (744 psl.)

bankas netinkamai įvertino jam pareiškėjo pateiktus duomenis dėl pareiškėjo kreipimosi į lėšų gavėją.

Pažymėtina ir tai, kad norint inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, *Visa* taisyklės⁴ numato, ką turi pateikti šį procesą inicijuojanti šalis - privalo pateikti pagrįstus ir išsamius dokumentus, kaip pavyzdžiui: užsakytos prekės aprašymą, įrodymus, kad prekė nebuvo pristatyta, bei patvirtinimą, jog kortelės turėtojas bandė spręsti problemą tiesiogiai su prekybininku. Nagrinėjamu atveju, pareiškėjas nepateikė bankui pagrįstų įrodymų koks buvo atliktas užsakymas ir kokią prekę šis įsigijo iš lėšų gavėjo. Kaip pastebėtina, pareiškėjas tik pateikė ekrano nuotrauką, kurioje matoma užsakyta prekė ir pristatymo eiga, tačiau iš šių duomenų nei bankui, nei Lietuvos bankui nėra galimybės identifikuoti, jog užsakymas buvo atliktas būtent pareiškėjo, t. y. dokumentuose nesimato nei el. pašto adreso, kurį būtų galima susieti su pareiškėju, nei jo vardo ar pavardės, nei pristatymo adreso. Vienintelis faktas, kurį galima nustatyti iš pateiktų ekrano nuotraukų yra, kad užsakymą atliko asmuo vardu „jack“. Atsižvelgiant į byloje pateiktus duomenis, negalima tiksliai identifikuoti, kas ir ką iš tiesų užsakė iš prekybininko „Amazon“ platformos.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisyklės procedūrą, taip pat nėra.

2. Dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis

Vertinant, ar bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, ginčijamo mokėjimo atveju bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ar jo neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Nagrinėjamu atveju mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bankui pateikė pats pareiškėjas. Šiuo nurodymu pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymas, jo pateikimas bei pareiškėjo sutikimo vykdyti jame nurodytą ginčijamą mokėjimą davimo forma ir tvarka atitiko šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų vykdymo iš sąskaitos sąlygas. To, kad siekė ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjui įvykdymo, pareiškėjas neneigė.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką, kai ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą⁵, per kurį jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą. Duomenų, kad lėšų gavėjas būtų sutikęs grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą ir (arba) inicijavęs jos grąžinimą, byloje neturima. Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tenkinti lėšų grąžinimo prašymą, ir (arba) turėtų grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

⁴ *Visa* taisyklių (ginčui aktualios redakcijos) 11.10.2.5 papunktis (749 psl.)

⁵ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

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) teiginį⁶.

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

⁶ 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.