



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-08-04 Nr. 429-269
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra: XX (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 ginčiui aktualių VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadove² (toliau – VISA 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 29 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos VISA (toliau – VISA organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui *DHgate* (toliau – Gavėjas) atliko 218,17 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. birželio 6 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą negautų prekių pagrindu (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad iš prekybininko negavo užsakytų prekių.

2026 m. birželio 6 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal VISA taisyklės atmestas. Pareiškėjas nesutiko su banko priimtu sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 218,17 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo vertinimu, bankas nepagrįstai atsisakė tenkinti jo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, motyvuodamas nepakankamu pareiškėjo bendravimu su prekybininku. Pareiškėjas nurodo, įsigijo prekę, tačiau ši prekė jam nebuvo pristatyta. Pareiškėjo pateiktais UPS siuntos sekimo duomenimis, 2026 m. gegužės 26 d. siuntai Luka mieste, Maltoje, buvo suteiktas statusas „Hold for Collection Requested“ (liet. Prašoma laikyti, kol bus atsiimta), kartu nurodant, kad siunta dar nėra parengta atsiimti. Pareiškėjas taip pat pateikė kelias „DHgate“ platformos ekrano nuotraukas.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos tenkinti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo, nes ginčo situacija neatitiko VISA 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

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*.

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 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.

Bylos duomenimis, savo Prašyme bankui pareiškėjas reikalavimą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą grindė VISA taisyklių 13.1 ginčo pagrindu „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. Merchandise / Services Not Received). Pagal šį ginčo pagrindą lėšų grąžinimo procedūra gali būti taikoma, kai prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą nepateikia kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos. Be to, prieš kreipdamasis dėl lėšų grąžinimo procedūros kortelės turėtojas turi būti bandęs išspręsti kilusį klausimą tiesiogiai su prekybininku.³

Įvertinus ginčo aplinkybes ir VISA taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, pateiktą negautų prekių pagrindu, kadangi pareiškėjo pateikti duomenys neleido nustatyti, jog prieš kreipdamasis į banką jis kreipėsi į prekybininką ir mėgino tiesiogiai išspręsti dėl nepristatytos prekės kilusį klausimą.

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 detaliam 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 XX 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

³ VISA taisyklių 744-753 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.

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