



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-03 Nr. 429-262
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, pradėjus lėšų grąžinimo procedūrą pagrindu „Prekės neatitinka aprašymo arba yra su defektais“, negrąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo² (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 15 d. pareiškėjas, naudodamasis banko išduota VISA prekės ženklo (toliau – VISA) mokėjimo kortele prekybininkui „Back Market“ (toliau – gavėjas) atliko 3 635 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. gegužės 24 d. pareiškėjas bankui pateikė prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą (toliau – Prašymas), remdamasis pagrindu „Prekės neatitinka aprašymo arba yra su defektais“ (angl. Not as Described or Defective Merchandise/Services)³. Prašyme pareiškėjas nurodė, kad gauta prekė buvo su defektu, todėl ją grąžino lėšų gavėjui, tačiau šis už prekę sumokėtų lėšų negrąžino. Po gauto Prašymo bankas pradėjo lėšų grąžinimo procedūrą.

2026 m. birželio 8 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo ir gavėjo pateiktus dokumentus bei nustatęs, kad pareiškėjo nurodytos aplinkybės neatitinka VISA taisyklėse nustatytų lėšų grąžinimo sąlygų, informavo pareiškėją, kad Ginčijamo mokėjimo suma nebus grąžinta. Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas pateikė bankui skundą.

2026 m. birželio 29 d. bankas pateikė pareiškėjui galutinį atsakymą, kuriuo informavo, kad Prašymas pagal VISA taisykles buvo atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą iš naujo ir grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą – 3 635 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo iš „Back Market“ įsigijęs 16 colių „MacBook Pro“ kompiuterį. Gavęs neįsijungiantį įrenginį, pareiškėjas inicijavo jo grąžinimą ir per siuntų bendrovę DHL išsiuntė kompiuterį gavėjui. Pareiškėjo teigimu, siunta buvo pristatyta, tačiau „Back Market“ sumokėtų lėšų negrąžino, užblokavo jo paskyrą ir nutraukė bendravimą. Pareiškėjas su banko sprendimu nesutinka ir teigia, kad bankas netinkamai įvertino lėšų gavėjo pateiktą informaciją, jog įrenginys nebuvo grąžintas.

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. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*

³ VISA taisyklių 758–759 p.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos tenkinti pareiškėjo Prašymo, nes ginčo situacija neatitiko VISA taisyklių nuostatų. Banko teigimu, sprendimas negrąžinti Ginčijamo mokėjimo sumos buvo priimtas įvertinus lėšų gavėjo pateiktus įrodymus, patvirtinančius, kad prekė nebuvo grąžinta.

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.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai atsisakė grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą Prašymo pagrindu.***

Pažymėtina, kad 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 vykdydamas lėšų grąžinimo procedūrą veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procedūrą, bet ir pareigą veikti griežtai laikantis VISA taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – „Prekės neatitinka aprašymo arba yra su defektais“ (angl. Not as Described or Defective Merchandise/Services). Bankas, gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl Ginčijamo mokėjimo grąžinimo, iniciavo lėšų grąžinimo procedūrą ir kreipėsi į gavėją dėl pareiškėjo nurodytų aplinkybių patikrinimo. Gavėjas bankui nurodė, kad pareiškėjo išsiųsta siunta buvo pristatyta gavėjui, tačiau siuntoje buvo drabužiai, o ne kompiuteris bei pateikė tai pagrindžiančius objektyvius įrodymus. Todėl nustačius, kad grąžinta prekė neatitinka pareiškėjo įsigytos prekės, pinigai nebuvo grąžinti.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir VISA taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo Prašymą, kadangi iš bylos duomenų matyti, kad įsigyta prekė gavėjui nebuvo grąžinta.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas grąžinti Ginčijamą mokėjimą 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 detaliai 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.

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.

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 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovas, pavaduojantis direktorių

Laurynas Lipskis