



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-14 Nr. 429-286
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 19 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos VISA (toliau – VISA organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui *GROUPON* (toliau – Gavėjas) atliko 250 GBP mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. birželio 5 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą atšauktų paslaugų/prekių pagrindu (angl. *Cancelled Merchandise/Services*)³. Prašyme pareiškėjas nurodė, kad iš karto po to kai įsigijo prekę, kreipėsi į Gavėją, dėl užsakymo grąžinimo.

2026 m. birželio 10 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal VISA taisyklės atmestas. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti bankui grąžinti Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 250 GBP arba įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą iš naujo.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo vertinimu, bankas turėjo tenkinti jo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, kadangi bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes, t. y. nepagrįstai laikė, kad jo įsigyta prekė yra negrąžinama (angl. *non-refundable*). Pareiškėjo teigimu, Gavėjo internetiniame puslapyje skelbiamose taisyklėse nurodyta, kad internetu įsigytą dovanų kortelę galima grąžinti per 14 dienų nuo jos gavimo, jei ji dar nebuvo panaudota. Kadangi pareiškėjas dovanų kortelės nepanaudojo, jis siekia grąžinti prekę ir susigrąžinti pinigus.

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*.

³ VISA taisykliu 777 psl.

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.

Lietuvos bankui pradėjus nagrinėti ginčą, bankas informavo, kad 2026 m. birželio 30 d. inicijavo Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūrą. Gavėjas bankui pateikė pardavėjo taikomas dovanų kuponų pardavimo sąlygas (toliau – Pardavimo sąlygos) ir pareiškėjo įsigyto kupono duomenis. Pardavimo sąlygų 5.1 papunktyje nustatyta, kad, kuponui galiojant konkrečią dieną ar nustatytą laikotarpį, pirkimas laikomas galutiniu ir pirkėjas neturi teisės jo atsisakyti. Kadangi pareiškėjo įsigyto kupono sąlygose buvo aiškiai nurodytas konkretus jo galiojimo laikotarpis, šiam kuponui buvo taikoma minėta negrąžinimo sąlyga. Atsižvelgdamas į gautą atsakymą ir šiuos duomenis, bankas 2026 m. liepos 8 d. informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimo procedūra baigėsi nesėkmingai, todėl Ginčijamo mokėjimo suma nebus grąžinta.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir taikytinas VISA taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo prašymo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą atšauktų prekių/paslaugų pagrindu, nes pareiškėjo įsigytai prekei buvo taikoma negrąžinimo sąlyga.

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.

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 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

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavaduojanti direktorių

Kristina Sačilkienė