



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-14 Nr. 429-287
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 pareiškėjui nurodžius, kad jam nebuvo grąžintos lėšos už grąžintą prekę su trūkumais. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas, atmesdamas pareiškėjo prašymą, laikėsi ginčui aktualių „Mastercard“ organizacijos Lėšų grąžinimo gido² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 31 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos Mastercard (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele prekybininkui „Amazon“ (toliau – gavėjas) atliko 1 263,43 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. balandžio 15 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą (toliau – Prašymas), kuriame nurodė, kad iš Gavėjo gauta prekė turėjo trūkumą, tačiau, ją grąžinus, gavėjas negrąžino už prekę sumokėtų lėšų.

2026 m. balandžio 16 d. bankas informavo pareiškėją, kad Prašymas buvo atmestas vadovaujantis Mastercard taisyklėmis.

2026 m. balandžio 21 d., nesutikdamas su sprendimu, pareiškėjas pateikė pretenziją bankui, kurios bankas netenkino, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti pareiškėjui visą Ginčijamo mokėjimo sumą – 1 263,43 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo tenkinti pareiškėjo Prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes t. y. laikė, jog prekė nebuvo grąžinta gavėjui. Pareiškėjo teigimu, jo pateikti įrodymai (siuntos etiketė bei siuntų tarnybos DHL siuntos sekimo informacija) patvirtina, kad jis grąžino prekę gavėjui.

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 procedūras, bet ir pareigą veikti, griežtai laikydamasis Mastercard taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – prekės ar paslaugos neatitiko aprašymo arba buvo su trūkumais (angl. *Goods or Services Were Either Not as Described or Defective*)³. Lėšų grąžinimo procedūros taikymas šiuo pagrindu, siejamas su įrodymų, patvirtinančių prekės grąžinimą pateikimu. Patikrinus pagal pareiškėjo pateiktą siuntos numerį prieinamus siuntos sekimo duomenis nustatyta, kad šie duomenys nepatvirtina siuntos pristatymo Gavėjui. Todėl pareiškėjas neįrodė, kad prekė buvo grąžinta Gavėjui.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir taikytinas Mastercard taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo Prašymą. Pareiškėjo pateikti siuntos duomenys neleidžia teigti, kad prekė buvo grąžinta gavėjui, todėl bankas neturėjo pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūros.

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

³ Mastercard taisyklių 127 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.

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavaduojanti direktorių

Kristina Sačilkienė