



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-19 Nr. 429-297
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros „nesutampančios mokėjimo sumos“ (angl. Transaction Amount Differs) pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių MasterCard organizacijos Lėšų grąžinimo gido² (toliau – MasterCard taisyklės)³ sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. lapkričio 22 d. pareiškėja, pasinaudodama banko išduota *MasterCard* prekės ženklo (toliau – *MasterCard*) mokėjimo kortele (toliau – Kortelė), prekybininkui „Luxury Transport“ (toliau – Gavėjas) atliko 261 GBP mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. lapkričio 22 d. pareiškėja kreipėsi į banką užpildydama formą, jog tapo sukčiavimo auka. Ji nurodė, kad iš jos buvo nepagrįstai nuskaičiuota 260 GBP suma už dešimties minučių trukmės pasivažinėjimą rikša Londone. Ji pabrėžė, kad toks mokestis yra visiškai neadekvatus ir jam niekada nebuvo pritarta, nes tokia kaina prieš paslaugą nebuvo nurodyta. Pareiškėja teigia ginčijamą mokėjimą atlikusi itin greitai, o vairuotojas nesuteikė jai jokios galimybės paprieštarauti.

Bankas pasiūlė pareiškėjai pateikti lėšų grąžinimo prašymą, tačiau pateiktas lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas, nes nebuvo pateikta įrodymų, kad pareiškėja kreipėsi į Gavėją ir bandė tiesiogiai su juo išspręsti ginčą. Pareiškėjos vėliau pateikti kiti lėšų grąžinimo prašymai taip pat buvo atmesti. Bankas jai paaiškino, kad lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas, nes ginčo formoje nebuvo pateikta pakankamai informacijos apie kilusią problemą. Kadangi papildomų duomenų trūko, bankas neturėjo galimybės toliau tęsti tyrimo ir prašymą atmetė. Pareiškėjai buvo pranešta, kad ji gali pateikti naują lėšų grąžinimo prašymą, šį kartą pateikdama kuo detalesnę informaciją ir prašomus įrodymus.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimais, pateikė pretenziją. Bankas jai pateikė atsakymą, kad atsisakė tenkinti pretenziją. Bankas taip pat detalios paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką bei tai, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjos prašymai dėl lėšų grąžinimo buvo atšaukti (angl. *cancelled*). Bankas nurodė, kad lėšų grąžinimo procesas yra pagrįstas griežtomis *MasterCard* taisyklėmis, kurios reikalauja, jog klientas pirmiausia bandytų išspręsti ginčą tiesiogiai su pardavėju ir pateiktų tai įrodančius dokumentus. Kadangi pareiškėja nepateikė įrodymų apie bandymus susisiekti su Gavėju ar mokėjimo kvito, kuriame matytųsi teisinga mokėtina suma, lėšų grąžinimo prašymai buvo atšaukti.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo netenkinti prašymo pradėti lėšų grąžinimo procedūros

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. *Chargeback Guide*.

³ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

pagrįstumą bei grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo tenkinti jos prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles procedūrą, nes Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas pateikiant klaidingą informaciją, neskaidriai nustatant kainą ir bauginant. Pareiškėja paaiškino, kad Gavėjas jai žodžiu nurodė, jog pavėžėjimo kaina bus nedidelė ir apmokestinama pagal skaitiklį, todėl, žodžiu išgirdusi „26.1“, ji suprato, jog Ginčijamo mokėjimo suma bus 26,1 GBP. Pasak pareiškėjos, Gavėjas nuskaitė Ginčijamo mokėjimo sumą jos tinkamai apie tai neinformavęs, o bandant aiškintis dėl sumos dydžio tapo agresyvus, gąsdinantis ir nuvažiavo tolyn, taip apribodamas jos galimybę gauti jo duomenis. Pareiškėja teigia, jog bankas atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik dėl procedūrinių priežasčių, neįvertindamas aplinkybės, kad buvo neįmanoma susisiekti su Gavėju, o Ginčijamas mokėjimas, pasak pareiškėjos, akivaizdžiai neautorizuotas, nes patvirtindama jį (pateikdama savo mokėjimo priemonę) ji suklydo dėl išgirstos kainos.

Bankas teigia, kad Ginčijamas mokėjimas buvo pareiškėjos tinkamai autorizuotas, o pareigos tenkinti pareiškėjos prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo neturėjo, 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. 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 pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pareiškėjos pateikto prašymo pagrindu.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles 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* taisykles 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 *MasterCard* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos bankui pateiktame lėšų grąžinimo prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – „nesutampančios mokėjimo sumos“ (angl. *Transaction Amount Differs*)⁴.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, sąlygoje „nesutampančios mokėjimo sumos“ numatyta, jog tuomet, kai vartotojas teigia, kad sumokėta suma yra neteisinga, lėšų grąžinimo procedūra negali būti pradėdama, kai buvo sudarytas tik žodinis susitarimas⁵. Norint inicijuoti šį procesą, privaloma pateikti dokumentą, pavyzdžiui, kvitą, sąskaitą faktūrą arba prekybininko el. laišką, patvirtinantį teisingą sumą⁶, tačiau pareiškėja nei bankui, nei Lietuvos bankui tokio

⁴ *MasterCard* taisyklių 606-607 psl.

⁵ *MasterCard* taisyklių 606-607 psl. „This chargeback is not available for any of the following: Verbal price agreements.“

⁶ *MasterCard* taisyklių 606-607 psl.: „Documentation detailing the correct transaction amount. Examples include, but are not limited to: – A receipt or invoice including the correct transaction amount. – The final hotel or car rental bill. Merchant email confirming price.“

dokumento nepateikė. Atsižvelgiant į tai, bankas neturėjo galimybių patvirtinti pareiškėjos nurodytų faktų ir prieš kelionę sutartos sumos. Be to, *MasterCard* taisyklės numato, kad kortelės turėtojas (šiuo atveju – pareiškėja) privalo susisiekti su prekybininku (nagrinėjamu atveju – Gavėju) ir bandyti išspręsti problemą tiesiogiai, tačiau pareiškėja nepateikė jokių įrodymų apie tokį bandymą.

Pastebėtina, kad nors pareiškėja prašė Ginčijamą mokėjimą vertinti ir kaip sukčiavimą, tačiau šis atvejis neatitinka sukčiavimo kategorijos reikalavimų. Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis⁷, operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio Ginčijamo mokėjimo išrašo) matyti, kad Ginčijamas mokėjimas, atliktas per *Apple Pay* sistemą, turėjo būti patvirtintas mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo (t. y. pareiškėjos) pasirinktu saugumo nustatymo būdu⁸. Be to, pareiškėja ir pati neneigė, jog pateikė savo mokėjimo priemonę Ginčijamam mokėjimui įvykdyti, tik nurodė, kad išgirdo kitą mokėtiną sumą, nei buvo nuskaityta. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jo kaip neteisėto, t. y. atlikto be pareiškėjos žinios, bankas neturi galimybės.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir *MasterCard* taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų grąžinimo procedūra būtų pradėta, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą lėšų grąžinimo prašymo pagrindu, todėl pareiškėjos 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁹.

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 pareiškėjos 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

⁷ *MasterCard* taisyklių 33–35, 95 ir 96 psl.

⁸ Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad šiuos būdus nustato įmonė *Apple*, kuri ir teikia *Apple Pay* paslaugą, o ji numato, kad *Apple Pay* veikia su „Face ID“ arba „Touch-ID“, kad būtų užtikrinta dviejų lygių autentifikacija. Ši autentifikacija yra būtina tam, kad būtų patvirtintos mokėjimo operacijos.

⁹ 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.