



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-17 Nr. 429-290
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 pagal sukčiavimo (angl. Fraud) kategoriją pateikto prašymo pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo² (toliau – VISA taisyklės) sąlygų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio 19 d. pareiškėja banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *VISA* (toliau – *VISA* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) lėšų gavėjui „Hongkongxun“ (toliau – Gavėjas) atliko 46 000 HUF mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

Tą pačią dieną pareiškėja bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą pagal sukčiavimo kategoriją (toliau – Prašymas). Pareiškėja nurodė, kad tapo sukčiavimo auka ir atliko Ginčijamą mokėjimą sukčiams jų suklastotoje interneto svetainėje, kuri atrodė kaip priklausanti Vengrijoje veikiančiam prekės ženklui „Retro Jeans“.

2025 m. gegužės 19 d. bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal *VISA* taisykles buvo atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą – 46 000 HUF.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad bankas nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo procedūros vien dėl aplinkybės, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas (dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo ginčo nėra). Pareiškėjos nuomone, bankas nepagrįstai nevertino pareiškėjos nurodytos aplinkybės dėl nurodytų klaidingų prekybininko ir prekės ženklo duomenų³.

Bankas nurodė nustatęs, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas naudojantis „3D Secure“ metodu iš pareiškėjai priklausančio bei jos valdomo mobiliojo įrenginio ir laikytinas autorizuotu, todėl, laikantis *VISA* taisyklių, pagal Prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūros nebuvo pagrindo.

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

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, 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 guide*.

³ Angl. *Merchant misrepresentation*.

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 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 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.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – sukčiavimas (angl. *Fraud*)⁴.

Pažymėtina, kad pagal VISA taisyklių nuostatas lėšų grąžinimo procedūra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų yra negalima, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Todėl bankas šiuo atveju neturėjo pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūros pagal Prašymą.

Manytina, kad bankui nebuvo pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūros ir kitu - klaidingai suteiktos informacijos (angl. *Misrepresentation*)⁵ pagrindu⁶, kadangi jis pagal faktines aplinkybes šiuo atveju nebuvo aktualus - pagal VISA taisykles jis gali būti taikomas, kai prekybininkas netiksliai nurodo prekės pardavimo ar paslaugos suteikimo sąlygas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą 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) teiginį.⁷

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.

⁴ Priežasties kodas 11.7.

⁵ Priežasties kodas 13.5.

⁶ Pareiškėja nenurodė kito konkretaus lėšų grąžinimo pagrindo pagal VISA taisykles, bet akcentavo netiksliai suteiktą informaciją (angl. *Misrepresentation*).

⁷ 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis