



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-18 Nr. 429-292
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros. 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 pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *VISA* (toliau – *VISA* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) lėšų gavėjui „Booking.com“ (toliau – Gavėjas) atliko 363,02 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą, kuriame nurodyta lėšų grąžinimo priežastis – negautos prekės³ (toliau – Prašymas). Pareiškėjas nurodė, kad užsisakė 4 naktų nakvynę viešbutyje su dvigule lova, tačiau paslauga neatitiko aprašymo, kambarys buvo nehygieniškas dėl dėmėtos patalynės, dulkių, vabzdžių, garsiai veikė oro kondicionierius, vietoje dvigulės lovos buvo viengulė. Prašyme nurodyta, kad užsakymas nebuvo atšauktas.

Bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas pagal *VISA* taisykles buvo atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą – 363,02 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas nepagrįstai taikė netinkamą *VISA* taisyklių lėšų grąžinimo pagrindą (dėl nesuteiktų paslaugų), nors turėjo taikyti netinkamai suteiktų paslaugų lėšų grąžinimo pagrindą.

Bankas nurodė nustatęs, laikantis *VISA* taisyklių, pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūros nebuvo.

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

³ Angl. *Not Received Goods*.

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.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – negautos prekės (paslaugos) (angl. *Merchandise/Services Not Received*)⁴. Šis pagrindas gali būti taikomas, kai paslauga ar prekės nesuteikiama, nes prekybininkas nenorėjo ar negalėjo jos suteikti.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas atsisakė tenkinti Prašymą, nes paslaugos (kambarys nakvynei) buvo suteiktos. Pareiškėjas neginčijo banko vertinimo, kad nesuteiktų paslaugų pagrindu (kuris nurodytas Prašyme) lėšų grąžinimo procedūros šiuo atveju pradėti nėra galimybės, tačiau teigė, kad ji turėjo būti pradėta netinkamai suteiktų paslaugų (angl. *Not as Described or Defective Merchandise/Services*)⁵ pagrindu. Ši sąlyga taikoma tada, kai faktiškai gaunamos paslaugos iš esmės neatitinka aprašyme numatytų sąlygų, ir kortelės turėtojas objektyviais įrodymais gali šiuos pagrįsti neatitikimus⁶.

VISA taisyklių 13.3 sąlyga reikalauja, kad kortelės turėtojas kreiptųsi į paslaugos teikėją ir siektų išspręsti kilusį ginčą, prašydamas pašalinti paslaugos trūkumus arba nutraukti paslaugos teikimą ir grąžinti lėšas. Kortelės turėtojas kartu su prašymu dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo turi pateikti komunikacijos su prekybininku kopiją dėl bandymo spręsti ginčą, taip pat paslaugų atsisakymo ir prekybininkui pateikto prašymo grąžinti lėšas įrodymus.

Bankas nurodė, kad nors Prašyme nurodytas netinkamas lovos dydis galėtų būti vertinamas kaip aktuali paslaugų sąlyga, paties pareiškėjo pateikti įrodymai patvirtino, jog suteikta lova iš esmės atitiko aprašymą. Kitos aplinkybės nelaikytinos esminiu nukrypimu nuo aprašymo ar žmogaus sveikatai pavojingomis sąlygomis. Be to, bankas nurodė vertinęs, kad pareiškėjas su Prašymu nepateikė įrodymų, jog kreipėsi į prekybininką su reikalavimu pašalinti paslaugos trūkumus ar nutraukti paslaugos teikimą ir grąžinti lėšas. Taigi, nebuvo įgyvendinta privaloma VISA taisyklių sąlyga dėl įrodymų pateikimo, kurios neįvykdžius kortelės leidėjas negali inicijuoti lėšų grąžinimo proceso. Dėl minėtų priežasčių, banko teigimu, lėšų grąžinimui dėl netinkamai suteiktų paslaugų taip pat nebuvo pagrindo. Pagal ginčo šalių pateiktus duomenis, pagrindo nesutikti su tokiu banko vertinimu nenustatyta.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

⁴ Priežasties kodas 13.1.

⁵ Priežasties kodas 13.3.

⁶ Bankas nurodė, kad viešbučių paslaugų (nakvynės) atveju, esminiais neatitikimais yra laikomos tokios aplinkybės kaip kitoks kambario tipas arba dydis, patogumų, numatytų aprašyme, nebuvimas, taip pat antisanitarinės sąlygos, galinčios kelti pavojų žmogaus sveikatai ir kt.

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) 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 pareiškėjo 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 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.