



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-27 Nr. 429-309
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 veiksmų nagrinėjant pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymą dėl paslaugų, kurios, pareiškėjo teigimu, buvo nekokybiškos, ir pareiškėjo reikalavimo atlyginti neturtinę žalą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas, vadovaudamasis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Mastercard taisyklėmis (toliau – Mastercard taisyklės), tinkamai inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau, prekybininkui pateikus įrodymus apie aktyvų paslaugų naudojimą ir nesant techninių kliūčių įrodymų, ši procedūra buvo pralaimėta. Pareiškėjas nepagrindė 1 000 Eur neturtinės žalos atlyginimo reikalavimo, todėl nėra pagrindo tenkinti šio pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 19 d. pareiškėjas savo banko išduota mokėjimo kortele *Mastercard* atliko 299,44 Eur mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas arba ginčijama mokėjimo operacija) gavėjui „Final Round AI“ (toliau – prekybininkas arba gavėjas) už įsigytas mokymosi paslaugas.

2026 m. sausio 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (toliau – Prašymas) nurodydamas, kad įsigytos paslaugos netinkamai veikė ir jomis negalėjo pasinaudoti. Bankas, įvertinęs, kad Prašymas atitinka *Mastercard* taisykles² dėl netinkamos prekių ar paslaugų kokybės, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą. 2026 m. vasario 10 d. bankas informavo pareiškėją apie atliktus veiksmus. 2026 m. vasario 17 d. prekybininkas pateikė atsakymą ir nesutiko su pareiškėjo reikalavimu. Bankas, įvertinęs prekybininko atsakymą, priėmė sprendimą pripažinti lėšų grąžinimo procedūrą pralaimėta ir nutraukti jos nagrinėjimą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su sprendimu, 2026 m. vasario 19 d. pateikė pretenziją bankui. 2026 m. kovo 2 d. bankas pateikė atsakymą, kad, remiantis prekybininko pateiktais dokumentais, ginčas buvo pralaimėtas, o prekybininko taisyklėse numatyta, kad sumokėtas mokestis yra negrąžinamas.

Prieš pateikdamas Prašymą, pareiškėjas banko programėlėje taip pat gavo įspėjimą dėl galimo piktnaudžiavimo mokėjimų lėšų grąžinimo funkcija. Banko teigimu, šis įspėjimas suveikė automatiškai dėl bendro pareiškėjo veiklos sąskaitoje elgsenos modelio, kuris buvo identifikuotas kaip didesnės rizikos, ir atliko prevencinę funkciją. Pareiškėjui ir bankui neišsprendus nesutarimų

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² <https://www.mastercard.com/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.

taikiai, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką persvarstyti sprendimą dėl lėšų grąžinimo procedūros atmetimo, grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą – 299,44 Eur už, jo teigimu, nekokybiškas skaitmenines paslaugas, rekomenduoti bankui sumokėti 1 000 Eur neturtinės žalos atlyginimą (kompensaciją) už netinkamą pretenzijos nagrinėjimą, streso sukėlimą ir programėlėje parodytą prevencinį įspėjimą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad prekybininko suteikta skaitmeninė paslauga neatitiko Direktyvoje (ES) 2019/770 įtvirtintų kokybės reikalavimų, o trūkumai nebuvo pašalinti per protingą laiką, todėl jis turėjo teisę nutraukti sutartį ir atgauti lėšas. Pareiškėjo teigimu, bankas formaliai atmetė Prašymą, nevertino paslaugos atitikties kokybės standartams ir nesuteikė veiksmingos gynybos priemonės. Pareiškėjas teigia, kad banko parodytas įspėjimas yra agresyvi komercinė praktika ir nesąžininga sutarties sąlyga, pažeidžianti Direktyvas 2005/29/EB bei 93/13/EEB, sukėlusį jam stresą bei atgrasiusį nuo teisių gynimo. Dėl netinkamo skundo nagrinėjimo, patirto streso ir laiko ginti savo teises sąnaudų pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui išmokėti 1 000 Eur kompensaciją pagal ES teisės efektyvumo ir atgrasomumo principus.

Bankas atsiliepiame prašo pareiškėjo reikalavimus atmesti. Bankas paaiškino, kad Prašymą išnagrinėjo ir inicijavo ginčą pagal *Mastercard* taisykles, tačiau prekybininkas pateikė objektyvius paslaugų naudojimo įrodymus (13 sesijų, naudojimosi balas 100/100, įkelti 6 failai), o pareiškėjas nepateikė jokių duomenų apie konkrečias technines klaidas, sutrikimus ar sistemos lūžius. Prekybininko paslaugų teikimo sąlygos numato, kad sumokėtas mokestis yra negrąžinamas, todėl prekybininkui apgynus savo poziciją bankas neturi pagrindo iš savo lėšų grąžinti ginčijamo mokėjimo sumos. Pasisakydamas dėl programėlėje parodyto įspėjimo, bankas nurodė, kad tai buvo prevencinė saugumo priemonė, automatiškai suveikusi dėl didesnės rizikos elgsenos modelio pareiškėjo sąskaitoje.

Bankas taip pat teigia, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti neturtinę žalą nėra pagrįstas, nes banko civilinei atsakomybei už pareiškėjo neturtinę žalą kilti neegzistuoja nė viena civilinės atsakomybės sąlyga.

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 pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai netenkinio ir nutraukė lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu; 2) turi pareigą atlyginti pareiškėjui 1 000 Eur neturtinę žalą.

1. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal Mastercard taisykles

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, 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 procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis *MasterCard* taisyklių nuostatų.

Iš bylos medžiagos matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo Prašymą, tinkamai inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą pagal ginčo kategoriją dėl netinkamai suteiktų paslaugų³. Tačiau prekybininkas pateikė objektyvius įrodymus, kad pareiškėjas aktyviai naudojosi paslaugomis (per 38 dienas atliko 13 sesijų, kurių bendras naudojimosi laikas – 1,3 valandos, įkėlė 6 failus, naudojimosi balas buvo 100/100). Be to, prekybininko taisyklėse, su kuriomis pareiškėjas sutiko dar prieš atlikdamas ginčijamą mokėjimą, įtvirtinta, kad sumokėtas mokestis yra negrąžinamas. Kita vertus, pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių įrodymų (pvz., sistemos klaidų pranešimų, ekrano nuotraukų, techninių „logų“ ar susirašinėjimo su prekybininku detalių), patvirtinančių paslaugų techninius sutrikimus ar negalėjimą jomis naudotis. Taigi, prekybininkas sėkmingai apsigynė nuo pareiškėjo pretenzijos, o lėšų grąžinimo procedūra pagal *Mastercard* taisyklės buvo pripažinta pralaimėta. Kadangi bankas procedūrą atliko tinkamai, o lėšų susigrąžinti nepavyko dėl prekybininko pateiktų įrodymų ir pareiškėjo įrodymų stokos, bankui nekyla pareiga grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų iš savo lėšų.

Pasisakant dėl pareiškėjo argumentų, susijusių su Direktyva (ES) 2019/770, pabrėžtina, kad ši direktyva reglamentuoja vartotojo ir skaitmeninio turinio ar paslaugų teikėjo (prekybininko) sutartinius santykius bei paslaugų atitiktį sutarties sąlygoms. Bankas nėra pareiškėjo ir prekybininko sudarytos sutarties šalis ir neteikia skaitmeninių paslaugų, todėl bankui netaikomos šioje direktyvoje numatytos pardavėjo pareigos dėl paslaugų kokybės ir atitikties užtikrinimo. Šiuos reikalavimus pareiškėjas gali reikšti tiesiogiai prekybininkui teisės aktų nustatyta tvarka.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Mastercard* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Mastercard* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Mastercard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal šias taisykles taip pat nėra.

2. Dėl banko pareigos sumokėti pareiškėjui 1 000 Eur dydžio kompensaciją

Kaip matyti, pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas sumokėti 1 000 Eur dydžio kompensaciją yra susijęs su galimu sutartinės civilinės atsakomybės bankui už tai, kaip pareiškėjas teigė, netinkamą pretenzijos nagrinėjimą, streso sukėlimą ir programėlėje parodytą prevencinį įspėjimą, taikymu.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjo pareiga.

Įvertinus pareiškėjo argumentus, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas iš esmės grindžiamas tuo, jog bankas, pareiškėjo vertinimu, netinkamai, nepakankamai motyvuotai ir

³ <https://www.mastercard.com/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>
psl. 135.

neskaidriai išnagrinėjo jo lėšų grąžinimo prašymą bei pretenziją, dėl to pareiškėjas patyrė nepatogumų, stresą, sugaišo laiko ir turėjo kreiptis į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigia, kad banko programėlėje prieš pateikiant Prašymą parodytas įspėjimas apie galimą piktnaudžiavimą lėšų grąžinimo funkcija laikytinas agresyvia komercine praktika ir nesąžininga sutarties sąlyga pagal Direktyvas 2005/29/EB bei 93/13/EEB.

Pažymėtina, kad sutarties sąlygų vertinimas ir (arba) nesąžiningos komercinės veiklos vertinimas nėra priskirtas Lietuvos banko kompetencijai, tačiau pastebėtina, kad mokėjimo įstaigos privalo užtikrinti saugų ir patikimą paslaugų teikimą bei valdyti operacinę ir saugumo riziką. Banko taikoma automatinė prevencinė informavimo priemonė, suveikusi dėl didesnės rizikos elgsenos modelio sąskaitoje, niekaip neapribojo pareiškėjo pasirinkimo laisvės ir nesukėlė prievartos – pareiškėjas turėjo techninę galimybę pateikti Prašymą ir ja pasinaudojo. Šis pranešimas taip pat nesukūrė jokio esminio šalių teisių ir pareigų disbalanso pareiškėjo nenaudai, o tik informavo apie taisykles ir galimas pasekmes piktnaudžiavimo atveju.

Be to, pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, pagrindžiančių nei realiai patirtos turtinės ar neturtinės žalos faktą, nei jos dydį, taip pat kad dėl banko veiksmų patyrė papildomų nepatogumų. Vien pareiškėjo teiginiai apie sugaištą laiką, administracinę naštą, pasitikėjimo banko ginčų nagrinėjimo procesu praradimą ir neapibrėžtumą, nesant šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų, savaime neįrodo, kad pareiškėjas patyrė 1 000 Eur atlygintiną žalą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra nustatyta nė viena banko civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjos patirtą neturtinę žalą sąlyga, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas.

Išvada

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, pareiškėjo reikalavimai įpareigoti banką grąžinti 299,44 Eur ir rekomenduoti sumokėti 1 000 Eur kompensaciją atmestini kaip nepagrįsti.

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 atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁴.

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

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.