



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-08-31 Nr. 429-319  
Vilnius

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

**Sprendimo santrauka<sup>1</sup>**

*Ginčas kilo dėl banko sprendimo netenkinti pareiškėjo prašymo grąžinti lėšas (angl. chargeback), pateikto remiantis pagrindu – negautų prekių kategorija. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės)<sup>2</sup> sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

**N u s t a t y t a:**

**Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės**

2026 m. vasario 23 d. pareiškėjas *Visa* kortele atliko 157 272,45 HUF (775,20 EUR) mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „Amazon“ (toliau – lėšų gavėjas). Prekės pristatymas buvo suplanuotas 2026 m. kovo 2–3 dienomis, tačiau prekė nebuvo pristatyta.

2026 m. kovo 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, nes prekė nebuvo pristatyta. Bankas tą pačią dieną el. paštu bei mobiliojoje programėlėje paprašė pareiškėjo pateikti užsakymo patvirtinimą, sąskaitą faktūrą arba kvitą, kuriame aiškiai matytųsi jo vardas, pavardė bei pristatymo adresas. Pareiškėjui šių dokumentų nepateikus, 2026 m. kovo 22 d. prašymas buvo atšauktas.

2026 m. kovo 23 d. pareiškėjas pateikė antra lėšų grąžinimo prašymą. Bankui pakartotinai paprašius tų pačių tapatybę ir pristatymo adresą patvirtinančių užsakymo dokumentų, o pareiškėjui jų nepateikus, 2026 m. kovo 25 d. prašymas vėl buvo atšauktas.

2026 m. kovo 26 d. užregistruotas trečiasis pareiškėjo prašymas, jį bankas, dar kartą įvertinęs pateiktus įrodymus ir nustatęs, jog reikalaujama informacija nepateikta, tą pačią dieną atmetė dėl neatitikties *Visa* taisyklėse nustatytiems reikalavimams.

2026 m. kovo 26 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, į ją bankas atsakė 2026 m. kovo 30 d., patvirtindamas savo sprendimą netenkinti pareiškėjo pretenzijos.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

**Ginčo reikalavimai**

Įpareigoti banką grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

**Ginčo šalių pateikti paaiškinimai**

Pareiškėjas nurodo, kad užsakytas kavos aparatas iš „Amazon“ platformos nebuvo pristatytas laiku, o prekybininkas jo paskyrą apribojo, todėl jis pateikė visus turimus įrodymus (užsakymo, operacijų dokumentus, susirašinėjimą su prekybininku ir kurjerių tarnybą). Pareiškėjo teigimu, bankas nepagrįstai ir formaliai atsisakė ginti jo, kaip vartotojo, teises ir neteisingai atmetė

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> <https://caribbean.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

lėšų grąžinimo procedūrą, nors prekė iš tiesų nebuvo gauta.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pareiškėjas neneigia autorizavęs ginčijamą mokėjimą, todėl bankas pagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimą ir jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti jo prašomų grąžinti lėšų. Bankas taip pat paaiškino, kad lėšų grąžinimo procedūra vykdoma pagal *Visa* taisykles, kurios įpareigoja banką atlikti išsamų tyrimą ir pateikti objektyvius įrodymus, kad kortelės turėtojas pats atliko užsakymą ir bandė išspręsti ginčą tiesiogiai su prekybininku. Banko teigimu, pareiškėjas pateikė nenuoseklią ir prieštaringą informaciją: pateiktuose užsakymo dokumentuose nesimato pareiškėjo vardo, pavardės bei jo pristatymo adreso (užsakymas atliktas asmens „Iassaad“ vardu), o siųstame susirašinėjime su prekybininku nenurodyti el. pašto adresai. Kadangi pareiškėjas nepateikė reikalaujamų įrodymų, bankas neturėjo techninių ir teisinių galimybių pradėti procedūros pagal *Visa* taisykles.

#### 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 42<sup>1</sup> 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 atsisakė ginčijamo mokėjimo atveju pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą; 2) turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis.*

#### **1. Dėl banko atsisakymo pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą**

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.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė *Visa* taisyklių 13.1 papunkčiu „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received*“). Remiantis šiomis *Visa* taisyklių nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos ir kortelės turėtojas prieš tai bandė išspręsti šiuos klausimus tiesiogiai su pačiu prekybininku<sup>3</sup>.

Pažymėtina, kad šiame skyriuje nurodyti ir konkretūs reikalavimai lėšų grąžinimo prašymams, kokią informaciją turi pateikti asmuo, norėdamas inicijuoti ginčą pagal šią kategoriją, bei kaip tai turi pagrįsti.

Pirma, siekdamas pradėti ginčo procedūrą pagal *Visa* taisykles, kortelės turėtojas privalo pateikti įrodymus, kad: 1) pats atliko šį užsakymą (pateikiamas užsakymo patvirtinimas su kliento vardu, pavarde bei jo pristatymo adresu), 2) prieš tai bandė ginčą išspręsti tiesiogiai su pačiu

<sup>3</sup> *Visa* taisyklių (ginčui aktualios redakcijos) 11.10.2 papunktis (744 psl.)

prekybininku. Pagal *Visa* taisykles, procedūrinė įrodinėjimo našta tenka pirkėjui, t. y. pareiškėjui.

Nagrinėjamoje byloje nustatyta, kad pareiškėjas, nepaisydamas pakartotinių banko prašymų, nepateikė tapatybę ir užsakymo atlikimą pagrindžiančių įrodymų, kadangi pateiktose užsakymo ekrano nuotraukose nesimato pareiškėjo vardo, pavardės bei jo pristatymo adreso. Užsakymą atlikusio asmens skiltyje nurodytas asmuo „Iassaad“, kurio neįmanoma susieti su pareiškėju. Be to, pateiktame susirašinėjime su gavėju nenurodyti siuntėjo ir gavėjo el. pašto adresai, o siuntėju įvardintas asmuo „(duomenys nesklebtini)“ taip pat nesutampa su pareiškėjo vardu. Kitas susirašinėjimas buvo vykdomas iš el. pašto adreso (duomenys nesklebtini), o pareiškėjo banko sąskaitoje registruotas el. pašto adresas yra (duomenys nesklebtini). Pastebėtina ir tai, kad gavėjo atsakyme aiškiai nurodyta, kad el. paštas, iš kurio kreiptasi, nėra susietas su jokia paskyra. Kadangi pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių įrodymų, leidžiančių jį susieti su atliktu užsakymu bei patvirtinančių tinkamą tiesioginį kreipimąsi į prekybininką (gavėją), bankas neturėjo jokio teisinio pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūros pagal *Visa* taisyklių nuostatas, nes toks prašymas būtų iškart atmestas pačios kortelių organizacijos dėl procedūrinių reikalavimų nesilaikymo. Atsižvelgiant į byloje pateiktus įrodymus, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvertino jam pareiškėjo pateiktus duomenis dėl pareiškėjo kreipimosi į lėšų gavėją.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūrą, taip pat nėra.

## **2. Dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis**

Vertinant, ar bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, ginčijamo mokėjimo atveju bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ar jo neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Nagrinėjamu atveju mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bankui pateikė pats pareiškėjas. Šiuo nurodymu pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymas, jo pateikimas bei pareiškėjo sutikimo vykdyti jame nurodytą ginčijamą mokėjimą davimo forma ir tvarka atitiko šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų vykdymo iš sąskaitos sąlygas. To, kad siekė ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjui įvykdymo, pareiškėjas neneigė.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką, kai ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą<sup>4</sup>, per kurį jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą. Duomenų, kad lėšų gavėjas būtų sutikęs grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą ir (arba) inicijavęs jos grąžinimą, byloje neturima. Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

## **Išvada**

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tenkinti lėšų grąžinimo

<sup>4</sup> Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

prašymą, ir (arba) turėtų grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis, 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 atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>5</sup>.

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

---

<sup>5</sup> 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.