



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-03 Nr. 429-332
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 netenkinti pareiškėjo prašymo grąžinti lėšas (angl. chargeback), pateikto remiantis pagrindu – negautų prekių kategorija. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčiui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės)² sąlygų ir tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos Mastercard taisyklių gido (angl. Mastercard Chargeback Guide)³ (toliau – Mastercard taisyklės) nuostatų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. spalio 27–30 d. pareiškėjas atliko dvi mokėjimo operacijas, kurių bendra suma 1 782,72 BAM⁴ (toliau – ginčijami mokėjimai), lėšų gavėjui „Najbolja Firma“ (toliau – gavėjas arba prekybininkas).

2025 m. lapkričio 20 d. pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimų pateikė bankui lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymus. Pareiškėjas nurodė, kad ketino įsigyti du fizinius laikrodžius, o prekybininkas jį įtikino atlikti ir antrą pirkimą, kad būtų pritaikytas prioritetas siuntimas per „FedEx“ tarnybą. Prekybininkas, teikdamas atsiliepimą į lėšų grąžinimo užklausas, pateikė serverio žurnalų išrašus, patvirtinančius, kad pareiškėjas iš karto po pirkimo sėkmingai atsisuntė skaitmeninius produktus – skaitmeninius gidus („Luxury Watch Buying Guide“) bei sveikatos ir grožio patarimų paketus. Remiantis prekybininko pateiktais įrodymais, lėšų grąžinimo prašymai pagal kortelių organizacijų taisykles buvo pripažinti pralaimėtais.

2026 m. sausio 26 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, teigdamas, kad prekybininko pateikti įrodymai yra suklastoti, jis jokių skaitmeninių produktų neatsisuntė ir turi „WhatsApp“ susirašinėjamą, įrodantį susitarimą dėl fizinių prekių siuntimo. Bankas sutiko atnaujinti nagrinėjimą ir kreipėsi į prekybininką, siekdamas, kad ginčai pereitų į kitą etapą (angl. pre-arbitration), tačiau prekybininkui pateikus papildomą atsiliepimą šie bandymai buvo nesėkmingi.

2026 m. vasario 3 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui, bankas pateikė atsakymą 2026 m. vasario 9 d., patvirtindamas sprendimą atmesti prašymą dėl lėšų grąžinimo pagal *Visa* ir *Mastercard* taisykles.

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

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką išmokėti: 1) 1 000 Eur kompensaciją už prarastas lėšas

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://caribbean.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

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

⁴ 2025 m. spalio 27 d. Visa mokėjimo kortele atliktas 891,36 BAM mokėjimas; 2025 m. spalio 30 d. Mastercard mokėjimo kortele atliktas 891,36 BAM mokėjimas.

dėl netinkamo lėšų grąžinimo bylų nagrinėjimo; 2) 800 Eur kompensaciją už sugaištą laiką bendraujant su banko klientų aptarnavimo skyriumi. Iš viso pareiškėjas prašo 1 800 Eur kompensacijos.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad internete buvo apgautas sukčių, todėl bankui pateikė visus susirašinėjimus su sukčiais, užsakymo ir siuntimo informaciją bei panašių atvejų pavyzdžius iš socialinių tinklų. Pareiškėjas teigia, kad bankas nenagrinėjo jo pateiktų dokumentų, o ginčą užbaigė remdamasis suklustotais prekybininko dokumentais, kuriuose nurodytos kitos prekės nei tos, kurias jis įsigijo. Pareiškėjas pažymėjo, kad bankas į jo teikiamą informaciją nereagavo ir siūlė kreiptis į Lietuvos banką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pareiškėjas autorizavimo fakto neginčija ir pats patvirtino atlikęs ginčijamus mokėjimus, suveddamas kortelės duomenis bei atlikdamas autorizavimo veiksmus. Bankas nurodė, kad, veikdamas pareiškėjo interesais, pradėjo ginčo procedūrą pagal „prekės / paslaugos negautos“ kategoriją, tačiau prekybininkas pateikė įrodymus (serverio duomenis) apie skaitmeninių prekių sėkmingą atsiuntimą. Bankas stengėsi ginčyti šį atsakymą (*pre-arbitration etape*), tačiau pagal kortelių sistemų taisyklės ginčas buvo pralaimėtas. Bankas pabrėžė, kad teisės aktai neįpareigoja jos užtikrinti lėšų grąžinimo procedūros sėkmės, o civilinės atsakomybės sąlygų (neteisėtų veiksmų) jos elgesyje nėra.

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 šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą; 2) laikytinas atsakingu už tai, kad ginčijamų mokėjimų suma nebuvo grąžinta pareiškėjui pagal Visa ir Mastercard taisyklėse nustatytas lėšų grąžinimo procedūras; 3) turi pareigą atlyginti pareiškėjui 800 Eur neturtinę žalą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje įtvirtinta, kad jeigu mokėjimo nurodymas įvykdomas pagal unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas įvykdytu tinkamai. Bankas, gavęs pareiškėjo autorizuotus ginčijamų mokėjimų nurodymus, juos įvykdė ir pervedė lėšas nurodytam lėšų gavėjui – prekybininkui. Taigi, vykdydamas ginčijamus mokėjimus bankas veikė teisėtai ir nepažeidė Mokėjimų įstatymo nuostatų.

Sprendžiant, ar bankui, įvykdžius ginčijamus mokėjimus, kilo arba galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui mokėjimų lėšas, pažymėtina, kad tais atvejais, kai mokėjimo operaciją inicijuoja ir autorizuoja pats mokėtojas, Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti šios mokėjimo operacijos sumą, jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai. Remiantis bylos duomenimis, nėra

pagrindo teigti, kad bankas ginčijamų mokėjimų neįvykdė ar juos įvykdė netinkamai.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamus mokėjimus, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti jų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal Visa ir Mastercard taisykles

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* ir *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių organizacijas *Visa* ir *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, tiek pagal *Visa* taisykles, tiek ir 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 tiek *Visa*, tiek ir *Mastercard* taisyklių nuostatų.

Iš bylos medžiagos matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo prašymus, operatyviai inicijavo lėšų grąžinimo procedūras pagal „prekės / paslaugos negautos“ (angl. *goods/services not received*) kategoriją. Prekybininkui pateikus serverio žurnalų (angl. *server logs*) išrašus, patvirtinančius skaitmeninio turinio atsisiuntimą, ginčijami mokėjimai pagal kortelių organizacijų taisykles buvo pripažinti pralaimėtais ginčiais. Bankas, siekdamas apginti pareiškėjo interesus, tęsė komunikaciją ir inicijavo papildomą etapą (angl. *pre-arbitration*), tačiau, prekybininkui pateikus papildomus atsiliepimus (duomenis, jog pareiškėjas įsigijo būtent skaitmeninius produktus bei sutiko su prekybininko pateiktomis sąlygomis, kuriose numatytas lėšų negrąžinimas nepriklausomai nuo priežasčių, dar prieš atliekant ginčijamus mokėjimus), procesas buvo užbaigtas prekybininko naudai. Tai patvirtina, kad bankas galimo internetinio sukčiavimo scheme nukentėjusio pareiškėjo atžvilgiu ėmėsi visų jo kompetencijai priskirtų ir kortelių organizacijų taisyklėse numatytų priemonių ginčiui išspręsti.

Pareiškėjo teiginiai, jog prekybininko pateikti įrodymai apie skaitmeninių produktų atsisiuntimą yra suklastoti, negali būti pagrindas konstatuoti banko neteisėtus veiksmus ar sutartinių įsipareigojimų pažeidimą, nes nėra patvirtinti objektyviais įrodymais. Lietuvos bankas, nagrinėdamas vartojimo ginčus ne teismo tvarka, vertina pateiktus rašytinius įrodymus, tačiau neturi įgaliojimų bei specialiųjų techninių priemonių atlikti dokumentų klastojimo ar serverio žurnalų autentiškumo ekspertizės. Įtariamos nusikalstamos veikos (sukčiavimo, dokumentų klastojimo) tyrimas yra ikiteisminio tyrimo institucijų (teisėsaugos) kompetencijos dalykas, todėl pareiškėjas dėl galimai suklastotų prekybininko dokumentų turi teisę kreiptis į teisėsaugos institucijas. Šiuo atveju svarbu pažymėti, kad banko pateikti įrodymai nesukėlė papildomo įtarimo, kad pateikti duomenys gali būti suklastoti.

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

3. Dėl banko pareigos sumokėti pareiškėjui 800 EUR dydžio kompensaciją

Kaip matyti, pareiškėjo keliamas bankui reikalavimas sumokėti 800 Eur dydžio kompensaciją yra susijęs su galimu sutartinės civilinės atsakomybės bankui už, kaip pareiškėjas teigė, galimai nepagrįstą ginčijamų mokėjimų sumos pareiškėjui negrąžinimą ir dėl to pareiškėjo sugaištą laiką dėl kreipimosi į banką ir Lietuvos banką. taikymu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar

neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)⁵. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę⁶.

Konstatavus, kad objektyvaus pagrindo laikyti banko atsisakymą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą, kurios nepavyko atgauti iš gavėjo, nepagrįstu ir (arba) neteisėtu nėra, darytina išvada, kad, remiantis pirmiau nurodytais sutartinės civilinės atsakomybės taikymo principais, pareiškėjo keliamas bankui reikalavimas, kurį jis siejo su neva neteisėtu ginčijamų mokėjimų sumos jam negrąžinimu, t. y. reikalavimas sumokėti pareiškėjui papildomą piniginę kompensaciją, taip pat laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tenkinti lėšų grąžinimo prašymus pagal *Visa* ir *Mastercard* taisykles, o ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, todėl darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

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.