LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-09-10 Nr. 429-350
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymą, kuris buvo pateiktas negautų prekių pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių VISA pagrindinių taisyklių ir *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių[2] *(toliau – VISA taisyklės) sąlygų ir pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *VISA* (toliau – *VISA* organizacija*)* prekės ženklo mokėjimo kortele prekybininkui *YZY Holdings* (toliau – lėšų gavėjas) atliko 86,28 Eur mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. balandžio 13 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamo mokėjimo negautų prekių pagrindu, nes negavo iš prekybininko prekių. Įvertinęs, kad lėšų grąžinimo prašymas pateiktas praėjus daugiau nei 120 dienų nuo ginčijamo mokėjimo, bankas prašymą atmetė.

2025 m. balandžio 14 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą, tačiau bankas tą pačią dieną pateiktame atsakyme nurodė skundą atmetantis.

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

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo atmesti lėšų grąžinimo prašymą pagrįstumą ir grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad iš lėšų gavėjo užsisakė prekes, tačiau jos niekada nebuvo pristatytos. Pareiškėjas teigė palaikęs ryšį su lėšų gavėju nuo 2025 m. rugpjūčio mėn. iki 2026 m. balandžio mėn., lėšų gavėjas pripažino vėlavimus ir nuolat teikė informaciją apie tai, kad prekių pristatymo klausimas yra sprendžiamas, todėl pareiškėjas geranoriškai pasitikėjo šiais patikinimais ir negинčijo mokėjimo anksčiau. Pareiškėjas mano, kad bankas nepagrįstai atmetė lėšų grąžinimo prašymą vien tik tuo pagrindu, kad praėjo per daug laiko nuo ginčijamo mokėjimo, ir neįvertino to, kad ši aplinkybė nepriklausė nuo pareiškėjo valios.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos pradėti lėšų grąžinimo procedūros, nes pareiškėjas lėšų grąžinimo prašymą pateikė praėjus daugiau nei 200 dienų nuo ginčijamo mokėjimo, t. y. praleidęs *Visa* taisyklėse nustatytą terminą. Bankas pažymėjo, kad buvo praleistas ne tik 120 dienų terminas, skaičiuojamas nuo mokėjimo atlikimo dienos, bet ir terminas, skaičiuojamas nuo

---

[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] Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules.*

paskutinės dienos, kai pareiškėjas galėjo pagrįstai tikėtis gauti prekes. Prekybininkas pareiškėją buvo informavęs, kad prekės bus pristatytos per 6–13 savaičių, todėl, banko vertinimu, paskutinė galima pristatymo diena buvo 2025 m. lapkričio 26 d. Banko teigimu, 120 dienų terminas kreiptis dėl lėšų grąžinimo baigėsi 2026 m. kovo 26 d., o pareiškėjas į banką kreipėsi tik 2026 m. balandžio 13 d. Bankas taip pat teigė, kad, prekybininkui nenurodžius naujos pristatymo datos, pareiškėjo susirašinėjimas su juo nesudarė pagrindo pratęsti 120 dienų terminą ar taikyti ilgesnį 540 dienų laikotarpį.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *VISA* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *VISA* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai 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. *VISA* taisyklėse[3] yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kitus su ja susijusius veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *VISA* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *VISA* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo pateiktas pagal negautų prekių kategoriją. Šios kategorijos mokėjimų ginčijimo sąlygos įtvirtintos VISA taisyklių 11.10.2 papunktyje. Pagal VISA taisyklių 11.10.2.2 papunktį, mokėjimas pagal negautų prekių kategoriją gali būti ginčijamas ne vėliau kaip per 120 dienų nuo mokėjimo įvykdymo arba 120 dienų nuo paskutinės datos, kai kortelės turėtojas tikėjosi gauti prekę (bet ne ilgiau nei 540 dienų nuo mokėjimo įvykdymo).

Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus, nustatyta, kad prekybininkas pareiškėjui el. paštu buvo pateikęs informaciją, jog ginčijamo mokėjimo pagrindu užsakytos prekės bus pristatytos per 6–13 savaičių laikotarpį. 13 savaičių laikotarpis, skaičiuojant jį nuo užsakymo pateikimo (ginčijamo mokėjimo įvykdymo) dienos baigėsi 2025 m. rugpjūčio 10 d., o vertinant nuo prekybininko el. laiško su pateikta informacija apie maksimalų pristatymo laikotarpį dienos – 2025 m. lapkričio 26 d. Taigi, pareiškėjas prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pateikė nuo jam nurodyto prekių pristatymo maksimalaus termino praėjus daugiau nei 120 dienų (2026 m. balandžio 13 d.).

[3] Citata iš Visa taisyklių: *„An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules*.“

Įvertinus ginčo aplinkybes ir *VISA* taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, nes pareiškėjas į banką kreipėsi jau praleidęs *VISA* taisyklėse nustatytą mokėjimo ginčijimo terminą. Kaip minėta, net ir skaičiuojant šį terminą nuo vėliausios prekybininko nurodytos prekių pristatymo datos, pareiškėjo kreipimosi į banką dieną jis jau buvo pasibaigęs.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pareiškėjo pateikto prašymo pagrindu, veikė netinkamai, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[4].

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.