



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-10 Nr. 429-349
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nutraukti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą negautų prekių pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Mastercard lėšų grąžinimo taisyklių² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų ir pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. birželio 11 d. pareiškėja banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele prekybininkui *Guests*holidayinn* (toliau – lėšų gavėjas) atliko 570,28 Eur mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. birželio 18 d. bendrovei buvo pateiktas lėšų grąžinimo prašymas dėl 363,28 Eur ginčijamo mokėjimo dalies pagal ginčo (angl. *dispute*) kategoriją. Bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, kreipėsi į prekybininką ir gavo jo atsakymą.

2026 m. liepos 15 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimo procedūra buvo nesėkminga ir lėšos nebus grąžintos.

Pareiškėja su tokiu sprendimu nesutiko ir ne kartą kreipėsi į banką, nurodė bankui, kad ją suklaidino prekybininko interneto svetainėje pateikta informacija, nes lėšų gavėjas prie 207,66 Eur kambario nuomos kainos pridėjo neatskleistus papildomus mokesčius, ir prašė banko grąžinti 363,28 Eur. Pareiškėja taip pat pateikė bankui 2026 m. liepos 16 d. skundą, tačiau bankas 2026 m. liepos 20 d. atsakyme nurodė pareiškėjos skundą atmetantis.

Pareiškėja 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 dalį ginčijamo mokėjimo lėšų.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodė internetu bandžiusi užsisakyti viešbučio kambarį už 207,66 Eur, tačiau lėšų gavėjas iš jos sąskaitos nuskaitė papildomus 362,62 Eur (iš viso 570,28 Eur), kurie užsakymo metu nebuvo aiškiai nurodyti. Pareiškėja taip pat nurodė, kad papildomą sumą sudarė paslėpti paslaugų, kurorto ir mokesčių administravimo mokesčiai, todėl ji iš karto kreipėsi į banką ir inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą. Pareiškėja mano, kad bankas nepagrįstai atmetė jos prašymą, nes neatsižvelgė į tai, kad lėšų gavėjas ją suklaidino dėl galutinės užsakymo kainos.

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. *Chargeback Guide*.

Bankas paaiškino, kad lėšų grąžinimo procedūra nebuvo sėkminga, nes prekybininkas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad visi taikomi mokesčiai pareiškėjai buvo atskleisti prieš atliekant mokėjimą. Banko teigimu, galutiniame apmokėjimo lange buvo atskirai nurodyta 207,66 Eur kambario kaina, 169,03 Eur kurorto mokestis, 69,53 Eur mokesčių susigrąžinimo rinkliava ir 124,06 Eur paslaugos mokestis, o bendra mokėtina suma sudarė 570,28 Eur. Bankas taip pat nurodė, kad pareiškėja turėjo pareigą atidžiai susipažinti su jai pateikta informacija, prieš atlikdama mokėjimą ji pati patvirtino sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimą, todėl nėra pagrindo teigti, kad papildomi mokesčiai nuo jos buvo nuslėpti.

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 pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai pripažino, kad lėšų grąžinimo procedūra baigėsi nesėkmingai.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *Mastercard* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Mastercard* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, 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 *Mastercard* taisyklių nuostatų. 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, *Mastercard* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *Mastercard* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo pateiktas pagal ginčo kategoriją ir priežasties kodą 73 – besidubliuojanti mokėjimo operacija (angl. *duplicate transaction*). Pažymėtina, kad, pagal *Mastercard* taisykles, šis kodas taikomas, kai kortelės turėtojas teigia, kad vieno mokėjimo lėšos iš sąskaitos buvo nuskaitytos daugiau nei vieną kartą. Lietuvos banko vertinimu, šis kodas, banko nurodytas pradedant lėšų grąžinimo procedūrą, neatitinka faktinės situacijos, dėl kurios buvo pradėta lėšų grąžinimo procedūra. Byloje nėra duomenų, kad ginčijamo mokėjimo lėšos iš pareiškėjos sąskaitos buvo nuskaičiuotos daugiau nei vieną kartą. Taigi, manytina, kad bankas pritaikė netinkamą priežasties kodą.

Lietuvos banko vertinimu, faktinę situaciją, dėl kurios kreipėsi pareiškėja, geriau atitinka *Mastercard* taisyklėse aprašytas priežasties kodas 71 – besiskirianti mokėjimo suma (angl. *transaction amount differs*). Šis kodas taikomas atvejams, kai kortelės turėtojas teigia, kad mokėjimo operacijos suma buvo neteisinga. *Mastercard* taisyklėse taip pat numatyta, kad tokiu atveju galima ginčyti tik tą mokėjimo operacijos sumos dalį, kuri sudaro skirtumą tarp teisingai ir neteisingai nurašytos sumos.

Kita vertus, svarbu paminėti, kad, net ir pritaikius neteisingą priežasties kodą, buvo atlikti

veiksmai, kurie būtų buvę atlikti ir pritaikius tinkamą – dėl pareiškėjos ginčijamo mokėjimo buvo kreiptasi į prekybininką, o šis, kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų, pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad prieš atliekant mokėjimą pareiškėjai buvo atskleista visa galutinė mokėtina suma ir ją sudarantys mokesčiai bei kitos užsakymo sąlygos. Pažymėtina, kad prekybininkas iš esmės pateikė duomenis, kuriuos pagal *Mastercard* taisykles prekybininkai turi pateikti lėšų grąžinimo procedūrų, inicijuojamų pagal priežasties kodą 71, atvejais, t. y. paaiškinimą ir dokumentus, kuriais grindžiama aplinkybė, jog iš kortelės turėtojo (pareiškėjos) sąskaitos nurašyta suma buvo teisinga.³

Nors bankas lėšų grąžinimo procedūrą formaliai inicijavo ne tuo priežasties kodu, kuris geriausiai atitiko pareiškėjos nurodytas aplinkybes, tačiau faktiškai procedūros metu buvo gauti ir įvertinti duomenys, kurie būtų reikšmingi ir taikant tinkamą – 71 priežasties kodą. Būtent tokie duomenys yra reikšmingi vertinant, ar iš pareiškėjos banko sąskaitos faktiškai buvo nurašyta kita suma nei ta, su kuria ji sutiko, todėl vien netinkamo priežasties kodo pritaikymas nagrinėjamu atveju nesudaro pagrindo laikyti sprendimo nepagrįstu.

Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju, bankui įvertinus prekybininko pateiktą atsakymą ir jį pagrindžiančius duomenis, nebuvo nustatyta aplinkybių, kurios būtų sudariusios pagrindą nesutikti su prekybininko pozicija, tęsti lėšų grąžinimo procedūrą ir pereiti į kitą *Mastercard* taisyklėse nustatytą ginčo nagrinėjimo – išankstinio arbitražo (angl. *pre-arbitration*) – etapą, todėl konstatuotina, kad bankas pagrįstai pripažino ginčą pralaimėtu (angl. *lost*) ir lėšų grąžinimo procedūros nebetęsė.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad banko sprendimas pripažinti lėšų grąžinimo procedūrą nesėkminga yra nepagrįstas, todėl pareiškėjos 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) 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 pareiškėjos 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

³ Kai kyla ginčas pagal priežasties kodą 73, prekybininkas turi pateikti dokumentus, patvirtinančius, kad tai buvo ne viena, o kelios savarankiškos mokėjimo operacijos, tačiau, kaip minėta pirmiau, nagrinėjama situacija iš viso neatitinka priežasties kodo 73 aprašymo.

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.