



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-11 Nr. 429-351
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 sprendimų nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrų dėl atliktų 6 mokėjimo operacijų. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių kortelių organizacijų taisyklių sąlygų, todėl pareiškėjo reikalavimas dėl lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 5-7 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele lėšų gavėjui „Glfi“ (toliau – Prekybininkas 1) atliko 5 mokėjimo operacijas, kurių suma – 204,49 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai 1).

2025 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *VISA* (toliau – VISA organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele lėšų gavėjui „Thesknbs“ (toliau – Prekybininkas 2) atliko 10,49 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas 2).

2025 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėjas dėl Ginčijamų mokėjimų 1 bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gido² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų pagrindu (toliau – Prašymas 1). Pareiškėjas nurodė, kad Ginčijamus mokėjimus 1 atliko, siekdamas įnešti lėšų į savo paskyrą Prekybininko 1 platformoje, tačiau pastebėjęs, kad lėšos nebuvo įskaitytos, nesėkmingai kreipėsi į Prekybininką 1 dėl jų grąžinimo. Bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas 1 pagal Mastercard taisykles buvo atmestas.

2025 m. spalio 10 d. pareiškėjas dėl Ginčijamo mokėjimo 2 bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą *Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo*³ (toliau – VISA taisyklės) sąlygų pagrindu (toliau – Prašymas 2). Pareiškėjas nurodė, kad atlikęs Ginčijamą mokėjimą 2, negavo užsakytų batų. Bankas pareiškėją informavo, kad Prašymas 2 pagal VISA taisykles buvo atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką pradėti lėšų grąžinimo procedūras dėl Ginčijamų mokėjimų 1 ir Ginčijamo mokėjimo 2 sumų grąžinimo.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas nepagrįstai atmetė jo prašymus dėl Ginčijamų mokėjimų 1 ir Ginčijamo mokėjimo 2 lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo.

Pareiškėjas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai 1 banko buvo netinkamai kvalifikuoti kaip pinigų pervedimai (angl. *money transfers*), nors buvo įprasti mokėjimai kortele. Pareiškėjas

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

² Angl. *Chargeback Guide*.

³ Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*.

nurodė, kad jam Prekybininkas 1 turėjo teikti su mokėjimais susijusias paslaugas (angl. *payment gateway*).

Lietuvos bankui paaiškindamas aplinkybes, susijusias su Ginčijamu mokėjimu 2, pareiškėjas nurodė, kad jis nesėkmingai iš prekybininko *Gametid* siekė įgyti prieigą prie žaidimo⁴.

Bankas nurodė nustatęs, laikantis Mastercard ir VISA taisyklių, pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą nebuvo.

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 pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo 1 ir Prašymo 2 pagrindu.

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard ar VISA taisyklės procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant Mastercard ar VISA organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja atitinkamos Mastercard ir VISA taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal Mastercard ar VISA 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 ar VISA taisyklių nuostatų.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų 1 lėšų grąžinimo procedūros

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pagal Mastercard taisyklės pateiktas Prašymas 1 buvo vertintas nesuteiktų prekių (paslaugų) pagrindu (angl. *Goods or Services Not Provided*). Pareiškėjas teigė, kad siekė pervesti lėšas į savo paskyrą, esančią pas Prekybininką 1, tačiau lėšos pareiškėjo paskyros nepasiekė.

Pagal pateiktus duomenis bankas atmetė Prašymą 1, nes jis neatitiko Mastercard taisyklių sąlygų. Bankas nurodė, kad Prekybininkui 1⁵ yra suteiktas prekybininko kategorijos kodas⁶ 6012, kuriuo yra identifikuojamos įstaigos, atliekančios negrynųjų pinigų perlaidas. Banko teigimu, Mastercard taisyklių kontekste, šios kategorijos prekybininkai yra laikomi tinkamai suteikę paslaugą, jeigu mokėjimo operacija yra įvykdoma tinkamai. Šiuo atveju Ginčijamų mokėjimų 1 gavėju buvo nurodytas Prekybininkas 1, jam inicijuotos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos.

Bankas nurodė, kad su Prašymu 1 jam buvo pateiktas tik 2025 m. gegužės 15 d. susirašinėjimas su Prekybininku 1, kuriame pareiškėjas reiškė pretenzijas Prekybininkui 1 dėl mokėjimo išrašo nepateikimo⁷.

Su kreipimusi į Lietuvos banką pareiškėjas pateikė papildomą 2025 m. rugpjūčio 19 d. susirašinėjamą su Prekybininku 1 dėl dviejų iš penkių Ginčijamų mokėjimų 1 sumų grąžinimo

⁴ Angl. „<...> about Thesknbs the merchant was gametid, after i bought this game i didnt recieved key or any digital access“.

⁵ Pilnas pavadinimas - Global Financial Innovations LTD, kuri yra Jungtinėje Karalystėje registruota mokėjimo įstaiga.

⁶ Angl. *Merchant category code (MCC)*.

⁷ Angl. *transaction statement*.

(bankas nurodė, kad su Prašymu 1 šis susirašinėjimas jam nebuvo pateiktas).

Pastebėtina, kad šiame susirašinėjime pareiškėjas nurodė, jog per Prekybininką 1 atlikti du Ginčijami mokėjimai 1 įvykdyti be pagrindo, tačiau jų įvykdymas nekvestionuojamas⁸. Priešingai, pareiškėjo reikalavimas Prekybininkui 1 grąžinti lėšas suponuoja, kad lėšos į Prekybininko 1 (kuris buvo nurodytas lėšų gavėju) sąskaitą buvo įskaitytos.

Įvertinus minėtas aplinkybes, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai netenkino pareiškėjo Prašymo 1 dėl lėšų grąžinimo operacijos pradėjimo.

2. Dėl Ginčijamo mokėjimo 2 lėšų grąžinimo procedūros

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pagal Visa taisyklės pateiktame Prašyme 2 nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – negautos prekės (paslaugos) (angl. *Merchandise/Services Not Received*). Šis pagrindas gali būti taikomas, kai paslauga ar prekės nesuteikiamos, nes prekybininkas nenorėjo ar negalėjo jų suteikti.

Prašyme 2 pareiškėjas nurodė, kad negavo pirktų 46 dydžio batų.

Bankas pareiškėjui pateiktame sprendime nurodė, kad nutarė netenkinti Prašymo 2, nes jis neatitiko Visa taisyklių sąlygų.

Banko teigimu, pagal Visa taisyklės, kortelės turėtojas turi kreiptis į prekybininką dėl ginčo sprendimo ir šios komunikacijos kopiją pateikti kortelės leidėjui. Su Prašymu 2 pareiškėjas bankui pateikė įrodymus dėl kreipimosi į prekybininką „Swapped.com“, kuris teikia kriptovaliutų paslaugas. Šiame susirašinėjime negautų batų aplinkybės nebuvo minimos. Taip pat pareiškėjas pateikė įrodymus, patvirtinančius 1 536 CZK vertės 2 marškinėlių bei batų poros užsakymą iš kito prekybininko *Sportisimo s.r.o.* Bankas atkreipė dėmesį, kad Prašymo 2 suma buvo ženkliai mažesnė, negu pateikto užsakymo – 10,49 Eur (arba apie 255 CZK).

Taigi, banko teigimu, pareiškėjas su Prašymu 2 nepateikė nei užsakytos konkrečios prekės negavimo įrodymų, nei komunikacijos su Prekybininku 2 įrodymų, kas nelaikytina tinkamu Visa taisyklių nuostatų įvykdymu.

Kartu bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjo nenuoseklumą, nurodant aplinkybes, patvirtina ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodyta aplinkybė, esą Ginčijamas mokėjimas 2 buvo susijęs ne su negautais batais, tačiau su negautu užakytu žaidimu.

Taip pat bankas paaiškino, kad vėlesniame susirašinėjime (atsakyme pareiškėjui į jo pretenziją) dėl žmogiškos klaidos buvo nurodyta, kad Prašymas 2 netenkintas, nes prekės buvo suteiktos. Bankas nurodė apgailestaujantis dėl šio netikslumo, tačiau palaikantis savo pirminį sprendimą.

Įvertinus pateiktus duomenis, manytina, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo 2 pagrindu. Nors bankas nebuvo tikslus vėlesnėje komunikacijoje su pareiškėju, tai nepaneigia pirminio pareiškėjui pateikto sprendimo, kuriame nurodyta teisinga atsisakymo tenkinti Prašymą 2 priežastis, pagrįstumo.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo 1 ir Prašymo 2 pagrindu, 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.⁹

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

⁸ Angl. „I am contacting you regarding two transactions processed through your company on 7 August 2025, in the amounts of 80.40 EUR and 81.46 EUR. These payments are completely unjustified, and I hereby demand their immediate reversal.“

⁹ 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.

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