



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-14 Nr. 429-357
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 netęsti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros dėl atliktos mokėjimo operacijos. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių kortelių organizacijos taisyklių sąlygų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. birželio 22 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele lėšų gavėjui „Ticketportal“ (toliau – Prekybininkas) atliko mokėjimo operaciją, kurios suma – 1 212,40 Eur (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. liepos 1 d. pareiškėjas dėl Ginčijamo mokėjimo bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą negautų prekių pagrindu² pagal Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gido³ (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygas (toliau – Prašymas). Pareiškėjas nurodė, kad Ginčijamą mokėjimą atliko, sumokėdamas už šešis bilietus į renginį „Rubikon festival 2025“⁴. Pareiškėjo teigimu, trys iš kartu į festivalį turėjusių vykti šeimos narių mirė. Dėl minėtos priežasties pareiškėjas nurodė nebeorientis naudotis paslauga, už kurią sumokėta. Bankas pradėjo lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau ji buvo pralaimėta (angl. *lost*).

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą, tinkamai taikant Mastercard taisykles.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas netinkamai vykdė lėšų grąžinimo procedūrą. Pareiškėjas nurodė, kad nors festivalis buvo atšauktas 2025 m. liepos mėn., Prekybininkas negrąžino už bilietus sumokėtos kainos. Pareiškėjui kreipusis į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros, ji buvo nutraukta, bankui nurodžius, esą Prekybininkas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad grąžinti lėšų nėra pagrindo. Bankas nesiėmė veiksmų toliau ginčyti Prekybininko poziciją, nors paslauga pareiškėjui faktiškai nebuvo suteikta.

Bankas nurodė nustatęs, kad pagrindo tęsti lėšų grąžinimo procedūros 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

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. *Not received goods*.

³ Angl. *Chargeback Guide*.

⁴ Turėjusį vykti 2025 m. liepos 18-20 d. Bratislavoje.

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 tęsti Prašymo pagrindu pradėtą lėšų grąžinimo procedūrą.***

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

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal Mastercard taisyklės vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas (mokėjimo operacijos lėšų gavėjo). Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis Mastercard taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pagal Mastercard taisyklės pateiktas Prašymas buvo vertintas nesuteiktų prekių (paslaugų) pagrindu (angl. *Goods or Services Not Provided*). Pareiškėjas Prašyme banku nurodė, kad dėl šeimyninių aplinkybių nebenori naudotis paslauga. Banko teigimu, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė kitas aplinkybes nei Prašyme, t. y., kad festivalis buvo atšauktas, o už jį sumokėta suma negrąžinta.

Pagal pateiktus duomenis bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau ji buvo nesėkminga, Ginčijamo mokėjimo lėšos nebuvo grąžintos.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, lėšų grąžinimo procedūros metu Ginčijamo mokėjimo lėšų gavėju esantis Prekybininkas⁵ pateikė įrodymus, kad jis yra ne renginio organizatorius⁶, tačiau bilietų platinimo tarpininkas, kuris tinkamai įvykdė savo pareigas pagal paslaugų teikimo sąlygas: 1) suteikė pareiškėjui prekes (bilietus į festivalį), kurias pareiškėjas priėmė; 2) atšaukus festivalį, pareiškėjui pateikė informaciją, kaip atgauti pinigus arba gauti bilietus į to paties atlikėjo renginį kitoje vietoje (Prahoje); 3) priėmė pareiškėjo prašymą dėl bilietų kainos grąžinimo, kuris buvo perduotas renginio organizatoriui.

Prekybininko paslaugų teikimo sąlygose nurodyta, kad įgytas prekes (bilietus) pirkėjas gali grąžinti tik pardavėjui sutikus. Taip pat šiose sąlygose⁷ nurodyta, kad atšaukus renginį, yra paskelbiamas pranešimas, kuriame nurodoma, kas vykdo renginio kainos lėšų grąžinimą – ar pats renginio organizatorius, ar jo įgaliotas tarpininkas - Prekybininkas. Prekybininko paslaugų teikimo sąlygose taip pat nurodoma, kad už renginio atšaukimą ir jo nulemtą bilietų kainos grąžinimą atsako renginio organizatorius, o Prekybininkas veikia tik pagal jam organizatoriaus suteiktus įgaliojimus.

Pateiktame 2025 m. rugpjūčio 12 d. Prekybininko interneto puslapyje⁸ paskelbtame renginio organizatoriaus pranešime buvo nurodyta, kad pradedamas bilietų už atšauktą festivalį kainos grąžinimas. Renginio organizatoriaus pranešime nurodoma, kad prašymai dėl sumokėtos kainos grąžinimo teikiami per Prekybininką, tačiau pinigus grąžins (išmokės) pats organizatorius⁹.

Banko teigimu, pagal Mastercard taisyklės, prekybininkui (kuriuo laikomas ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjas) pagrindus, kad jis suteikė prekę ar paslaugą (šiuo atveju – bilietus bei papildomas su jais susijusias administracines paslaugas), pagrindo tęsti lėšų grąžinimo procedūros

⁵ Pilnas pavadinimas *Ticketportal SK, s.r.o.*

⁶ Organizatoriumi yra Slovakijoje registruotas juridinis asmuo *Company RV s.r.o.*

⁷ 8.13-8.15 Prekybininko paslaugų teikimo sąlygų papunkčiai.

⁸ <https://www.ticketportal.sk/Article/19408?medium=search>.

⁹ Angl. „*Ticketportal SK, s.r.o. will collect the refund requests, while the refunds themselves will be processed and paid out directly by us.*“.

prieš Prekybininką nebuvo. Pagal Mastercard taisykles, pralaimėjus ginčą su prekybininku dėl lėšų grąžinimo, ginčijamo mokėjimo lėšos kortelės turėtojai nėra grąžinamos. Bankas nurodė, kad pareiškėjas turi teisę savarankiškai siekti bilietų kainos atgavimo tiesiogiai iš renginio organizatoriaus.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas laikėsi Mastercard taisyklių reikalavimų ir šiuo atveju pagrindo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumos pagal šias taisykles nebuvo.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai pagal Mastercard taisykles, 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 atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.¹⁰

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

¹⁰ 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.