# LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

## SPRENDIMAS DĖL [nuasmeninta] IR *REVOLUT BANK UAB* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-09-15 Nr. 429-360
Vilnius

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

**Sprendimo santrauka**[1]

*Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą. Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas atliko vadovaudamasis trečiųjų asmenų, per susirašinėjimo platformą „Telegram" siūliusių už atlygį atlikti užduotis, nurodymais. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad nebuvo sąlygų inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal „Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules" (toliau – Visa taisyklės), todėl bankui nekilo pareigos grąžinti ginčijamų mokėjimų sumos ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

N u s t a t y t a:

**Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės**

2026 m. liepos 2 d. pareiškėjas atliko tris mokėjimo operacijas gavėjui *Refilled.com* (toliau – gavėjas) banko išduota *Visa* prekės ženklo kortele, bendra mokėjimo operacijų suma yra 384,55 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Tą pačia dieną pareiškėjas bankui pateikė tris prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras.

2026 m. liepos 3 d. bankas pateikė atsakymą, kad lėšų grąžinimo procedūros nebus inicijuotos ir ginčijamų mokėjimų lėšos nebus grąžintos. Ta pačią dieną pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, bankui pateikė pretenziją.

2026 m. liepos 7 d. bankas pakartotinai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti lėšas.

**Ginčo reikalavimai**

Įpareigoti banką grąžinti 384,55 Eur inicijuojant lėšų grąžinimo procedūrą.

**Ginčo šalių pateikti paaiškinimai**

Pareiškėjas nurodė, kad per „Telegram" platformą su juo susisiekęs asmuo pasiūlė nuotolinį darbą, už kurį buvo žadamas atlygis, ir nurodė atlikti mokėjimus gavėjui, kurie esą buvo būtini užduotims įvykdyti ir sukauptam atlygiui gauti. Atlikus ginčijamus mokėjimus, žadėtas atlygis pareiškėjui nebuvo išmokėtas, o su juo bendravęs asmuo nutraukė bendravimą ir jį užblokavo. Pareiškėjo teigimu, gavėjas patvirtino, kad jis tapo žinomos sukčiavimo schemos auka, ir rekomendavo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, todėl pareiškėjas mano, kad bankas nepagrįstai atsisakė pradėti lėtų grąžinimo procedūrą.

Bankas atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo reikalavimas yra nepagrįstas. Bankas pabrėžė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti paties pareiškėjo ir yra autorizuoti. Mokėjimai pasiekė gavėją, kurio prekybininko kategorijos kodas (MCC) yra 6540 (vertės saugojimo kortelių pildymas). Kadangi lėšos prekybininką pasiekė, paslauga pagal šią kategoriją yra laikoma suteikta, todėl pagal *Visa* taisykles ginčyti mokėjimų nėra pagrindo. Bankas prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti.

[1] Santraukoje pateikiami tik trumpi nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

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 vykdoma lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūra, taigi banko veiksmus, ginčijant *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal *Visa* taisykles vykdydamas lėšų grąžinimo procedūrą veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procedūrą, bet ir pareigą veikti griežtai laikantis *VISA* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – „Negautos prekės / paslaugos“ (angl. *Merchandise / Services Not Received*). Pagal *Visa* taisykles, lėšų grąžinimo procedūra šiuo pagrindu gali būti inicijuojama, kai kortelės turėtojas, t. y. pareiškėjas, dalyvavo mokėjimo operacijoje, tačiau jis arba jo įgaliotas asmuo negavo įsigytų prekių ar paslaugų dėl to, kad prekybininkas jų negalėjo arba nenorėjo suteikti. *Visa* taisyklėse taip pat aiškiai nustatyta, kad lėšų grąžinimo procedūra šiuo pagrindu negali būti inicijuojama dėl mokėjimo operacijos, kurią kortelės turėtojas nurodo esant atliktą sukčiavimo būdu. Nagrinėjamu atveju byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad gavėjas pareiškėjui nesuteikė už ginčijamus mokėjimus įsigytų prekių ar paslaugų. Aplinkybė, kad pareiškėjas šiuos mokėjimus atliko vykdydamas trečiųjų asmenų, kurie jį suklaidino dėl atliekamų mokėjimų tikslo, nurodymus, savaime nereiškia, kad gavėjas nesuteikė pareiškėjui įsigytų prekių ar paslaugų. Be to, pats pareiškėjas ginčijamus mokėjimus sieja su jo atžvilgiu įvykdytu sukčiavimu.

Pažymėtina ir tai, kad nagrinėjamu atveju nebuvo pagrindo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros pagal *Visa* taisyklėse nustatytą pagrindą „Sukčiavimas – operacija, atlikta kortelės fiziškai nepateikiant“ (angl. *Other Fraud – Card-Absent Environment*). Pagal šią sąlygą lėšų grąžinimo procedūra gali būti inicijuojama, kai kortelės turėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją ar dalyvavęs ją atliekant. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neneigia pats atlikęs ginčijamus mokėjimus – priešingai, jis nurodo juos atlikęs vykdydamas trečiųjų asmenų nurodymus.

Atsižvelgiant į tai, ginčijami mokėjimai neatitiko *Visa* taisyklėse nustatytų sąlygų, todėl bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.

**Išvada**

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo (atlyginimo), 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[2].

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 [nuasmeninta] 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

[2] 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.