



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-22 Nr. 429-367
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 nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti ne mokėjimo kortele, todėl bankas pagrįstai nusprendė, kad lėšų grąžinimo procedūra negali būti pradedama, o pareiškėjo reikalavimai laikytini nepagrįštais.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. gegužės 12 d. – birželio 25 d. pareiškėjas iš savo sąskaitos banke atliko keturis mokėjimus lėšų gavėjui *Paybis Poland Sp z oo Poland*, o 2026 m. birželio 23–25 d. – šešis mokėjimus lėšų gavėjui *UNLIMINT PSP FZ-LLC* (toliau – ginčijami mokėjimai). Visų ginčijamų mokėjimų suma – 5 488 Eur.

2026 m. liepos 18–20 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad ginčijamus mokėjimus atliko jis pats, tačiau ginčijami mokėjimai yra neaiškūs ir negali būti susieti su konkrečiais gavėjais ar sandoriais, nes sąskaitos išrašė nurodyti mokėjimų tarpininkai jam nežinomi, o tikrieji gavėjai neidentifikuojami. Pareiškėjas teigė negavęs sąskaitų, sutarčių ar kitų mokėjimus pagrindžiančių dokumentų, ir prašė pradėti lėšų grąžinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų.

2026 m. liepos 27 d., bankui neinicijavus lėšų grąžinimo procedūrų, pareiškėjas pateikė bankui skundą dėl ginčijamų mokėjimų ir dar kartą prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūras, tačiau bankas atsakė pareiškėjo reikalavimų netenkinsias.

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

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti bankui inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų pagal *VISA* ir *Mastercard* taikomas taisykles.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė negalintis identifikuoti tikrųjų ginčijamų mokėjimų gavėjų, negavęs mokėjimus pagrindžiančių dokumentų ar paslaugų, už kurias jie atlikti, ir teigė, kad bankas nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo procedūrų dėl ginčijamų mokėjimų.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjo prašomos lėšų grąžinimo procedūros negali būti inicijuotos, nes ginčijami mokėjimai nėra mokėjimai kortele (angl. *card payments*). Banko teigimu, lėšų procedūra pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *VISA* ir (arba) *Mastercard* taisykles taikoma tik mokėjimams kortele, todėl pareiškėjo reikalavimas negali būti įgyvendintas.

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.

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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai pripažino, kad lėšų grąžinimo procedūros dėl ginčijamų mokėjimų negali būti pradėtos.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos minėtos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant VISA ir (ar) Mastercard organizacijų prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja VISA organizacijos pagrindinių taisyklių ir VISA produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – VISA taisyklės) ir Mastercard lėšų grąžinimo gido³ (toliau – Mastercard gidas) nuostatos, kuriose nustatytikonkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Pažymėtina, kad, pagal VISA taisykles ir Mastercard gidą, šių organizacijų nustatytos lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūros taikomos mokėjimo kortelėmis atliktoms operacijoms.

Nagrinėjamu atveju iš bylos duomenų matyti, kad septyni ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne mokėjimo kortele, o pagal SEPA⁴ (bendros mokėjimų eurais erdvės) kredito pervedimų schemą į kitoje finansų įstaigoje esančio prekybininko sąskaitą, o likę trys – kaip vidiniai banko mokėjimai, lėšas pervedant iš banke atidarytos pareiškėjo sąskaitos prekybininkui, taip pat turinčiam banke atidarytą sąskaitą.⁵ Ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti kortele, todėl jiems negali būti taikoma mokėjimo kortelių organizacijų VISA ir (arba) Mastercard numatyta lėšų grąžinimo procedūra.

Lietuvos banko vertinimu, bankas, įvertinęs ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras, nes ginčijamų mokėjimų atvejais jos negali būti taikomos.

I š v a d a

Nėra pagrindo vertinti, kad banko sprendimas nepradėti lėšų grąžinimo procedūrų yra nepagrįstas, 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) teiginį⁶.

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:

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*.

³ Angl. *Mastercard Chargeback Guide*.

⁴ Angl. *Single Euro Payments Area*.

⁵ Angl. *Internal transfer*.

⁶ 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.

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