



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL [duomenys neskelbtini] IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-09-28 Nr. 429-384
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra [duomenys neskelbtini] (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 bankas laikėsi ginčui aktualių Mastercard organizacijos lėšų grąžinimo gido² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. liepos 13–18 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkams „Velmora Styles And Con“ ir „Edtflm“ (toliau – gavėjai) atliko tris mokėjimus, kurių bendra suma 31 902,28 SEK (toliau – ginčijami mokėjimai).

2026 m. liepos 18 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą (toliau – prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad mokėjimai buvo skirti prekybininkui „CoinPoker“, tačiau sąskaitos išrašė yra nurodyti kiti gavėjai. Be to, neatitinka pardavėjo kategorijos kodai (angl. *Merchant Category Code*) (toliau – MCC).

2026 m. liepos 21 d. pareiškėjo prašymo nagrinėjimas buvo nutrauktas, nes nėra pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

2026 m. liepos 25 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į banką su pretenzija.

2026 m. liepos 27 d. bankas informavo pareiškėją, kad sprendimas lieka nepakeistas.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo Prašymo pagrindu nepradėti lėšų grąžinimo procedūros pagrįstumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad, siekdamas papildyti savo lošimų paskyrą platformoje „CoinPoker“, per šią platformą inicijavo ir patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas. Jis pabrėžė, kad neginčija šių operacijų autorizavimo ir kad, jas įvykdžius, jo lošimų paskyra buvo papildyta. Pareiškėjo nuomone, bankas nepagrįstai atsisakė tenkinti jo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, netinkamai taikydamas *Mastercard* taisykles. Jis teigė, kad mokėjimų gavėjams priskirti MCC kodai galimai neatspindi jų faktiškai vykdomos veiklos, o mokėjimo išrašė nurodytas gavėjo pavadinimas nesutampa su „CoinPoker“ pavadinimu. Pareiškėjo vertinimu, tokie banko veiksmai nepagrįstai apribojo jo galimybę susigrąžinti lėšas pagal *Mastercard* taisykles.

Bankas teigia, kad neturėjo pareigos tenkinti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo

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.

² Angl. *Chargeback Guide*.

procedūros pradėjimo, nes ginčo situacija neatitiko *Mastercard* taisyklių nuostatų.

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 pagrindu.***

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 *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. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis *Mastercard* taisyklių nuostatų.

Pareiškėjas savo reikalavimą iš esmės grindžia aplinkybe, kad prekybininkams, kuriems jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, galimai buvo priskirti jų, pareiškėjo vertinimu, tikrosios veiklos neatitinkantys MCC kodai, taip pat tuo, kad mokėjimo išrašuose nurodyti gavėjų pavadinimai skyrėsi nuo jo naudotos platformos pavadinimo. Pareiškėjas nenurodė, koku konkrečiu *Mastercard* taisyklėse nustatytu pagrindu bankas turėjo pradėti ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo procedūrą. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat patvirtino, kad ginčijamus mokėjimus autorizavo ir už juos į savo „CoinPoker“ paskyrą gavo kreditų papildymą.

Kaip minėta, banko veiksmus, ginčijant *Mastercard* mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Mastercard* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, sąlygos ir tvarka. Pareiškėjo nurodytos aplinkybės – galimai netiksliai priskirtas MCC kodas ir mokėjimo išraše nurodytas nuo naudojamos platformos pavadinimo besiskiriantis gavėjo pavadinimas – savaime nepatvirtina *Mastercard* taisyklėse nustatyto lėšų grąžinimo procedūros pagrindo. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas autorizavo mokėjimus ir gavo įsigytus „CoinPoker“ paskyros kreditus, nėra pagrindo konstatuoti, kad bankas privalėjo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo 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) teiginį³.

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.

³ 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.

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 [duomenys neskelbtini] 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