



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-30 Nr. 429-389
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 pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų laikotarpiu nuo 2025 m. liepos 12 d. iki 2025 m. rugpjūčio 27 d., grąžinimo. Nustatyta, kad dalis ginčijamų lėšų pareiškėjui buvo grąžinta pritaikius lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą arba pačių prekybininkų iniciatyva, o likusios operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, patvirtinant jas „3D Secure“ saugumo kodu, todėl nėra teisinio pagrindo reikalauti, kad bankas jas grąžintų. Pareiškėjo reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Laikotarpiu nuo 2025 m. liepos 12 d. iki 2025 m. rugpjūčio 27 d. pareiškėjas mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) skirtingiems lėšų gavėjams atliko 42 mokėjimo operacijas, kurių bendra suma yra apie 2 488,28 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2025 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimų prekybininkui „Global Stride Ltd“, nurodydamas, kad jie buvo susiję su lošimų paslaugomis, tačiau buvo atlikti neteisingai priskyrus prekybininko kategorijos kodą. Pareiškėjas pateikė lėšų grąžinimo prašymus. Nors pradiniai prašymai buvo atmesti, bankui papildomai įvertinus aplinkybes ir atnaujinus mokėjimo kortelių schemas procedūrą, prekybininkui nepateikus atsakymo, prašymai buvo tenkinti ir lėšos už šias operacijas pareiškėjui buvo grąžintos.

Dėl mokėjimų prekybininkui „Pixelpay Solutions“. Pats prekybininkas savarankiškai inicijavo visų atliktų mokėjimų grąžinimą, todėl lėšos taip pat buvo grąžintos pareiškėjui.

2025 m. rugpjūčio 29 d. pareiškėjas pateikė prašymus dėl lėšų grąžinimo už operacijas prekybininkams „LunarTap“ ir „Write My Content“ pagal sukčiavimo kategoriją, teigdamas, kad su šiais prekybininkais nevykdė jokios veiklos ir mokėjimų neatliko. Bankas šiuos prašymus atmetė, todėl lėšos pareiškėjui grąžintos nebuvo.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsisakymu grąžinti lėšas, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti pareiškėjui negrąžintų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad iš jo sąskaitos nepagrįstai nurašytos ginčijamų mokėjimo lėšos, nors jis buvo apribojęs savo galimybę lošti azartinius žaidimus.

Taip pat pareiškėjas nurodė, kad dalis mokėjimų buvo susiję su azartinių lošimų veikla, tačiau buvo apdoroti tarpininkų pagal kitus prekybininkų kategorijų kodus (angl. *Merchant Category Codes*) (toliau – MCC kodai), o tai leido apeiti lošimų blokavimo funkciją.

Bankas atsiliepime nurodo, kad visi ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir tinkamai

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.

autorizuoti paties pareiškėjo, patvirtinant juos „3D Secure“ saugumo kodu. Bankas pažymėjo, kad prekybininkai veikė pagal skirtingus MCC kodus, nesusijusius su azartiniais lošimais, todėl lošimų blokavimo funkcija negalėjo būti pritaikyta. Bankas taip pat pabrėžė, kad teisės aktai nenustato pareigos tikrinti prekybininkų MCC kodų atitikties jų faktinei veiklai, o vartotojas prieš patvirtindamas mokėjimą matė informaciją apie prekybininką ir sumą. Todėl bankas prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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: 1) pareiškėjui negražintos ginčijamos mokėjimo operacijos yra laikytinos tinkamai autorizuotomis; 2) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumą; 3) bankas laikytinas atsakingu už tai, kad ginčijamo mokėjimo suma nebuvo gražinta pareiškėjui pagal Mastercard taisyklių gidą (angl. Mastercard Chargeback Guide) (toliau – MasterCard taisyklės).

1. Dėl negražintų ginčijamų mokėjimo operacijų autorizuotumo

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 13 punkte nustatyta, kad „<...> mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. <...> pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant 3D Secure metodą <...>.“

Byloje esantys duomenys patvirtina, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos tiek prekybininkams „LunarTap“ ir „Write My Content“, tiek ir kitiems buvo atliktos naudojantis pareiškėjo mokėjimo kortele ir autorizuotos patvirtinant jas „3D Secure“ būdu per banko mobiliąją programėlę. Atliekant autorizavimą pareiškėjui buvo rodoma informacija apie prekybininką, operacijos sumą bei valiutą. Nors pareiškėjas teigia, kad su šiais prekybininkais jokios veiklos nevykdė, jo veiksmai autorizuojant operacijas patvirtina sutikimo davimą.

Kaip minėta, pareiškėjas neneigia pats atlikęs minėtus veiksmus bei to, kad siekė įvykdyti ginčijamus mokėjimus, tačiau teigia, kad lėšas jis norėjo pervesti kitiems gavėjams. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotas banko ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka bei esant paties pareiškėjo valiai ir sutikimui, vertintina, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nagrinėjimo ginčo faktinių aplinkybių kontekste laikytinos pareiškėjo autorizuotomis.

2. Dėl banko pareigos grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumą

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimą ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamo atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti iš sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas neneigė.

Pareiškėjas iš esmės savo reikalavimą grindžia tuo, kad prekybininkai, kuriems jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, užsiėmė su azartiniais lošimais susijusia veikla, nors faktiškai MCC koduose savo veiklos pobūdį nurodė kaip nesusijusį su azartiniais lošimais. Pareiškėjas taip pat remiasi aplinkybe, kad atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas jis buvo įtrauktas į Apribojusių savo galimybę lošti asmenų registrą. Nagrinėjamo ginčo atveju, sprendžiant dėl banko atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą, svarbu yra tai, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai imperatyvios pareigos bankui nevykdyti mokėjimo operacijų vien dėl to, kad jų gavėjo veikla yra susijusi su azartiniais lošimais arba mokėtojas yra įtrauktas į Apribojusių savo galimybę lošti asmenų registrą, nenumato. Taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktai bankui nenustato pareigos tikrinti ir (arba) užtikrinti, kad atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis iš banko klientų priimančios lėšų gavėjos tarptautinių kortelių organizacijų sistemose ir (arba) kitur pateiktą teisingą informaciją apie savo veiklą, įskaitant prekybininko kategorijos kodus.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė ginčijamus mokėjimus, nėra.

3. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo kreiptis į *MasterCard* ir pradėti ginčijamų mokėjimų ginčo procedūrą. Taip pat pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, ir kelią klausimą, ar banko sprendimas atsisakyti inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą yra pagrįstas.

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* taisykles 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.

Visų pirma, 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 išrašė nurodytas nuo naudojamos platformos pavadinimo besiskiriantis gavėjo pavadinimas – savaime nepatvirtina *Mastercard* taisyklėse nustatyto lėšų grąžinimo procedūros pagrindo. Kadangi pats pareiškėjas autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, nėra pagrindo konstatuoti, kad bankas privalėjo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

Taip pat svarbu pažymėti, kad *MasterCard* taisyklių 35–37 psl. ir 90–94 puslapiuose nurodyta, kad operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, rodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos kortele buvo sėkmingai atliktos ir autentifikuotos paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokį prašymą, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Išvada

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti arba atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį².

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

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.