



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-01 Nr. 429-390
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 veiksmų vykdant mokėjimo kortele atliktų mokėjimų lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą dėl prekybininko „Resultstrend“ nepristatytų prekių. Nustatyta, kad pareiškėjas ginčijamus mokėjimus atliko ir patvirtino pats, o bankas, gavęs pareiškėjo prašymą, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Mastercard“ taisykles. Kadangi bankas surinko įrodymus, kad prekės buvo pristatytos ir gautos, jis pagal taikomas taisykles pagrįstai netęsė lėšų grąžinimo procedūros, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Laikotarpiu nuo 2025 m. sausio iki 2025 m. kovo pareiškėjas mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) lėšų gavėjui „Resultstrend“ atliko 13 mokėjimo operacijų, kurių bendra suma yra apie 5 735 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu sugrąžinti lėšas pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių gidą (angl. *Mastercard Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės), pateikdamas prieštaringas aplinkybes – iš pradžių nurodydamas telefono praradimą ir sukčiavimą, vėliau – kad mokėjimus atliko šeimos narys bei kilo problemų dėl prekių arba paslaugų. Galiausiai pareiškėjas patikslino aplinkybes ir nurodė, kad siekė įsigyti prekes, tačiau prekybininkas jų nepristatė, suklautojo sąskaitas faktūras bei pateikė klaidinančius siuntų sekimo numerius.

Bankas, gavęs pareiškėjo prašymus dėl lėšų grąžinimo, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą ir kreipėsi į prekybininko mokėjimo paslaugų teikėją. Prekybininko mokėjimo paslaugų teikėjas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad prekės pareiškėjui buvo pristatytos ir priimtos, o pareiškėjas sutiko su taikomomis paslaugų sąlygomis ir neteikė pretenzijų prekybininkui. Vadovaudamasis *MasterCard* taisyklėmis, nustatančiomis, kad įrodymai apie prekių gavimą yra pagrindas atmesti prašymą dėl lėšų grąžinimo, bankas atmetė pareiškėjo prašymus ir apie tai jį informavo.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas dėl netinkamo lėšų grąžinimo procedūros vykdymo.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad prekybininkas „Resultstrend“ nepristatė prekių, suklautojo sąskaitas faktūras ir pateikė klaidinančius sekimo numerius. Pareiškėjo teigimu, bankas

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

netinkamai įvertino situaciją ir nepagrįstai netęsė lėšų grąžinimo procedūros, todėl privalo atlyginti patirtus nuostolius.

Bankas nurodė, kad pareiškėjo reikalavimas yra visiškai nepagrįstas. Visi mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo, todėl bankas pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymą ir šalių sutartį privalėjo juos įvykdyti. Lėšų grąžinimo procedūra pagal *MasterCard* taisykles yra geros valios paslauga, o ne imperatyvi įstatyme nustatyta pareiga, gavus prekybininko banko įrodymus apie prekių pristatymą, tolimesnis ginčijimas pagal taisykles nebuvo galimas. Bankas pabrėžė, kad nėra prekių pirkimo sutarties šalis ir jo veiksmuose nėra civilinės atsakomybės sąlygų, todėl 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.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas laikytinas atsakingu už tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų suma nebuvo grąžinta pareiškėjui pagal MasterCard taisyklės.***

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo pradėti ir tęsti ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo procedūrą. Pareiškėjo teigimu, bankas netinkamai įvertino visus surinktus duomenis, todėl nepagrįstai atsisakė tęsti procedūrą. Pareiškėjo nuomone, bankas turi grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles 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.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pagal *MasterCard* taisykles pateiktas prašymas buvo vertintas nesuteiktų prekių (paslaugų) pagrindu (angl. *Goods or Services Not Provided*). Pareiškėjas prašyme bankui nurodė, kad negavo nurodytų prekių ir paslaugų.

Pagal pateiktus duomenis bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau ji buvo nesėkminga, ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestos lėšos nebuvo grąžintos, nes prekybininko mokėjimo paslaugų teikėjas pateikė duomenis, jog prekės buvo pristatytos.

Visų pirma svarbu pažymėti tai, kad pats pareiškėjas bankui, pateikdamas pirminius paaiškinimus, pateikė nevienareikšmiškus paaiškinimus ir duomenis dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų. Iš pradžių nurodė, kad buvo pavogtas jo telefonas ir tai yra sukčiavimas, tada nurodė ginčijamų mokėjimo operacijų neautorizavęs, vėliau laikėsi nuomonės, kad negavo minėtų prekių ir paslaugų. Pareiškėjo nurodytos aplinkybės kelia abejonių dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo ir apsunkino bankui galimybę išnagrinėti prašymą dėl lėšų grąžinimo.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir *MasterCard* taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, pateiktą nesuteiktų prekių pagrindu, nes bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima patikimai konstatuoti, kad būtent prekybininkas įsipareigojo pateikti pareiškėjui prekes, bet jų nepateikė, nors už jas pareiškėjas sumokėjo, atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas. Kaip matyti, ginčijamų

mokėjimo operacijų lėšų gavėju esantis prekybininko mokėjimų paslaugų teikėjas lėšų grąžinimo procedūros metu pateikė duomenis, iš kurių matyti, kad prekės pareiškėjui buvo pristatytos. Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, bankas pateikė duomenis, kad prekės buvo pristatytos, priimtos, priėmimas buvo pasirašytas. Taip pat svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad jis kreipėsi į prekybininką dėl nepristatytų prekių. Be pareiškėjo pateiktų subjektyvių paaiškinimų, byloje nėra objektyvių duomenų, jog pateikti duomenys yra neatitinkantys realybės ar suklustoti.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.

Dėl šios priežasties, surinkęs objektyvius įrodymus, kad prekės buvo tinkamai pristatytos, bankas neturėjo objektyvaus pagrindo nesiremti lėšų grąžinimo procedūros metu surinktais duomenimis ir tęsti šią procedūrą.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tęsti lėšų grąžinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų, 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 detaliai 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.