



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-19 Nr. 429-436
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros nesuteiktų paslaugų pagrindu. 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 20 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Mastercard“ (toliau – *Mastercard*) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – kortelė) prekybininkui „Guests*greenmanby“ (toliau – gavėjas) atliko 121,89 Eur mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas). Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl neteisingai nurašytos sumos, ginčydamas 46,89 Eur skirtumą tarp, jo teigimu, jam nurodytos 75,00 Eur sumos ir faktiškai nurašytos 121,89 Eur sumos. Vėliau pareiškėjas nurodė, kad rezervacija buvo atšaukta paslaugos teikėjo (viešbučio) iniciatyva.

Bankas, vadovaudamasis gautu prašymu, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą ir kreipėsi į gavėją aptarnaujantį banką. Gavėjui pateikus objektyvius įrodymus, kuriuos įvertinus nustatyta, kad teisinio pagrindo grąžinti lėšas nėra, bankas 2026 m. rugpjūčio 13 d. informavo pareiškėją, kad ginčijamo mokėjimo lėšos nebus grąžintos. Nesutikdamas su šiuo banko sprendimu, pareiškėjas tą pačią dieną pateikė bankui pretenziją, į ją bankas atsakė 2026 m. rugpjūčio 18 d.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą – 121,89 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad siekė atlikti 75,00 Eur mokėjimo operaciją gavėjui, tačiau buvo nepagrįstai apmokestintas 121,89 Eur suma dėl paslėptų mokesčių. Pareiškėjas teigia pateikęs bankui rašytinį viešbučio patvirtinimą, kad rezervacija buvo atšaukta, todėl negrąžinimo politika yra teisiškai negaliojanti. Pareiškėjo vertinimu, bankas neatsižvelgė į šiuos įrodymus, aklaiai priėmė prekybininko atsikirtimus ir neįvykdė savo pareigos ginti vartotojo interesus.

Bankas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti. Bankas nurodė, kad pareiškėjas pats autorizavo mokėjimo operaciją ir to neginčijo, todėl mokėjimą bankas įvykdė tinkamai. Bankas pažymėjo, kad lėšų grąžinimo procedūra vykdoma griežtai pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisykles, o prekybininko pateikti rezervacijos ir mokesčių struktūros įrodymai buvo pakankami ir tinkami lėšų grąžinimo procedūrai atmesti. Bankas taip pat pabrėžė, kad lėšų grąžinimo procedūros metu nebuvo pateikta patikimų įrodymų apie rezervacijos

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*.

atšaukimą viešbučio iniciatyva.

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.

Iš ginčo byloje banko pateiktų duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjo 2026 m. liepos 20 d. kreipimąsi dėl ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo, bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą *Mastercard* taisyklių nustatyta tvarka ir kreipėsi į gavėją aptarnaujantį mokėjimo paslaugų teikėją. Vykdamas šią procedūrą buvo gauti prekybininko pateikti duomenys apie pareiškėjo atliktą rezervaciją ir ginčijamo mokėjimo sumos sudarymą. Įvertinęs šiuos duomenis, bankas nustatė, kad nėra pagrindo pareiškėjui grąžinti nei 46,89 Eur skirtumo, nei visos ginčijamo mokėjimo sumos.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad bankas tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą *Mastercard* taisyklių nustatyta tvarka. Vien aplinkybė, kad pradėta lėšų grąžinimo procedūra nebuvo sėkminga, savaime nereiškia, kad bankas ją vykdė netinkamai ar kad jam kyla pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas. Gavęs prekybininko pateiktus objektyvius duomenis, patvirtinančius ginčijamo mokėjimo sumos sudarymą, bankas pagrįstai nusprendė lėšų pareiškėjui negrąžinti.

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 detaliai atsakyti 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. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo

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.

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 XX 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