LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR AB *ARTEA* BANKO GINČO NAGRINĖJIMO

2026-10-26 Nr. 429-455
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir AB *Artea* bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti neturtinę žalą, kurią jis teigė patyręs dėl nepagrįstai ilgai trukusios lėšų grąžinimo procedūros (angl. chargeback). Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjas neįrodė būtinų civilinės atsakomybės sąlygų buvimo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. liepos 22 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* mokėjimo kortele banko „Swedbank", AB, bankomate inicijavo 900 Eur grynųjų pinigų išėmimo operaciją. Operacijos metu dėl bankomato klaidos lėšos buvo nuskaitytos iš pareiškėjo banko sąskaitos, tačiau grynieji pinigai bankomate nebuvo išduoti. Tą pačią dieną pareiškėjas apie nesėkmingą mokėjimo operaciją informavo banką.

2026 m. liepos 24 d. bankas pareiškėjo pateiktos informacijos pagrindu inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Mastercard* lėšų grąžinimo taisyklių[2] sąlygas.

2026 m. rugpjūčio 12 d. bankas informavo pareiškėją, kad dėl to, jog mokėjimas buvo atliktas ne banko tinklo bankomate, lėšų grąžinimo procedūra buvo inicijuota per *Mastercard* organizacijos sistemą. Bankas taip pat nurodė, kad procesui taikomi *Mastercard* nustatyti terminai, o lėšos bus grąžintos iš karto, kai bankomatą valdantis bankas „Swedbank", AB, patvirtins operacijos klaidą.

Praėjus *Mastercard* taisyklėse nustatytam 45 dienų lėšų grąžinimo užginčijimo terminui[3], rugsėjo 9 d. lėšos buvo grąžintos į pareiškėjo banko sąskaitą.

2026 m. rugsėjo 14 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją dėl neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjo teigimu, dėl banko neveikimo ir apribotos galimybės naudotis ginčijamo mokėjimo lėšomis jis patyrė dvasinį sukrėtimą, nuolatinį stresą, nežinomybę ir nerimą dėl savo finansinės padėties, teko atsisakyti tam tikrų planų, pablogėjo gyvenimo kokybė. Neturtinę žalą pareiškėjas nurodė vertinantis 500 Eur.

2026 m. rugsėjo 22 d. atsakyme į pretenziją bankas paaiškino pareiškėjui, kad lėšos jam buvo grąžintos tą pačią dieną, kai pasibaigė *Mastercard* taisyklėse nustatytas terminas, ir jokios tiesioginės žalos dėl banko veiksmų pareiškėjas nepatyrė, bei nurodė neturintis pagrindo atlyginti neturtinę žalą.

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

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. 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*.

[3] Pagal *Mastercard* taisykles, kortelę išdavusiam bankui inicijavus lėšų grąžinimo procedūrą, bankomatą prižiūrintis mokėjimo paslaugų teikėjas turi teisę per 45 kalendorines dienas nuo tarpbankinio atsiskaitymo, kuriuo ginčijama suma grąžinama kortelę išdavusiam bankui, užginčyti lėšų grąžinimą (angl. *second presentment*), pateikdamas įrodymus, kad grynieji pinigai buvo tinkamai išduoti. Jeigu per šį terminą lėšų grąžinimas neužginčijamas, jis lieka galioti.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti 500 Eur neturtinę žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo nuomone, bankas nepagrįstai ilgai negrąžino lėšų ir taip pažeidė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo reikalavimus, o *Mastercard* taisyklėse nustatyti lėšų grąžinimo procedūros terminai nepateisina tokio ilgo lėšų negrąžinimo. Pareiškėjo teigimu, dėl negalėjimo disponuoti savo lėšomis jis patyrė stresą, finansinį nesaugumą ir buvo priverstas atšaukti suplanuotas atostogas bei keliones, todėl bankas privalo atlyginti jam neturtinę žalą.

Banko vertinimu, lėšų grąžinimo procedūra buvo vykdoma laikantis *Mastercard* taisyklių, pagal kurias nustatytas 45 kalendorinių dienų terminas lėšų grąžinimui užginčyti. Kadangi per šį terminą lėšų grąžinimas nebuvo užginčytas, 2026 m. rugsėjo 9 d. lėšos buvo grąžintos pareiškėjui. Bankas taip pat nurodo, kad pagal jo bendrąsias taisykles atlyginami tik tiesioginiai nuostoliai, o kadangi pareiškėjui buvo grąžinta visa 900 Eur suma, jis tiesioginių nuostolių nepatyrė, todėl nėra pagrindo atlyginti prašomą neturtinę žalą.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 bankui kyla pareiga atlyginti pareiškėjui neturtinę žalą.***

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.250 straipsnio 1 dalį neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl jai taikyti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas, įskaitant žalos faktą ir priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos[4].

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra ne kartą atkreipęs dėmesį į tai, kad neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausio laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis: neturtinė žala turi sukelti ne vienkartinius ar trumpalaikius išgyvenimus bei emocijas arba sudaryti nesudėtingas bei nesunkiai įveikiamas kliūtis, bet gali būti kompensuojama tik tada kai ją darantys veiksmai yra pakankamai intensyvūs.[5] Stresas yra natūralus gyvenimo reiškinys, sutinkamas kiekviename žingsnyje, jo niekada neįmanoma visiškai išvengti, nes niekas negali apsaugoti asmens nuo jaudinančių įvykių, nemalonumų, įtampos, pavojų, todėl reikalauti neturtinės žalos dėl kiekvienoje stresinėje situacijoje patirtų nepatogumų yra neprotinga ir nesąžininga.[6] Pagrindas neturtinei žalai atsirasti egzistuoja tada, kai konstatuojamas dvasinių sukrėtimų, emocinės depresijos, asmens garbės ir orumo pažeidimo faktas ar kt.

Pažymėtina, kad ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu. Taigi pareiškėjas, reikalaudamas atlyginti neturtinę žalą, turi pagrįsti jos faktą ir pateikti duomenis, leidžiančius įvertinti patirtos

[4] Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniai.

[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. sausio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-390/2005; 2005 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-390/2005 ir kt.

[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. lapkričio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-626/2005.

žalos pobūdį bei mastą.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas nurodo, kad dėl 49 kalendorines dienas trukusio 900 Eur grąžinimo patyrė stresą, finansinį nesaugumą ir buvo priverstas atšaukti suplanuotas atostogas bei keliones. Vis dėlto pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, patvirtinančių jo nurodytų išgyvenimų išimtinį pobūdį ir mastą, taip pat duomenų, kad suplanuotos atostogos ir kelionės iš tiesų buvo atšauktos dėl negalėjimo disponuoti 900 Eur suma. Vien pareiškėjo teiginiai apie patirtus nepatogumus ir išgyvenimus savaime nėra pakankami konstatuoti atlygintinos neturtinės žalos faktą ir pagrįsti prašomą atlyginti 500 Eur sumą.

Nagrinėjamu atveju reikšminga ir tai, kad 2026 m. rugsėjo 9 d. lėšų grąžinimo procedūrą inicijavęs bankas grąžino pareiškėjui visą 900 Eur sumą. Nors ši aplinkybė savaime nepaneigia galimybės reikalauti atlyginti neturtinę žalą, ji vertintina kartu su kitomis ginčo aplinkybėmis. Manytina, kad banko neteisėti veiksmai šiuo atveju nebuvo įrodyti – bankas bendradarbiavo su pareiškėju, jo prašymu inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, paaiškino procesą ir kodėl negali iš karto grąžinti lėšų.

Manytina, kad pareiškėjas neįrodė civilinės atsakomybės sąlygų, todėl pareiškėjo reikalavimas atlyginti 500 Eur neturtinę žalą yra atmestinas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankui kyla pareiga atlyginti pareiškėjui neturtinę žalą, 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) teiginį[7].

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

[7] 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.