



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-06-27 Nr. 429-135
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. gegužės 29 d. pareiškėjas su banku sudarė auksinės kredito *MasterCard* mokėjimų kortelės (toliau – Kortelė) sutartį (toliau – Kortelės sutartis).

2024 m. liepos 18 d., pasinaudojant pareiškėjo Kortele, buvo įvykdyta 499,51 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijamas mokėjimas) prekybininkui *Rent like Home Warszawa* (toliau – lėšų gavėjas) už pareiškėjo užsisakytas apgyvendinimo 2024 m. liepos 22–28 dienomis paslaugas. Ginčijamas mokėjimas inicijuotas per prekybininką, panaudojant Kortelės duomenis, rankinio nurašymo metodu. Pareiškėjas sutikimą atlikti operaciją lėšų gavėjui davė, užsakydamas per *Booking.com* platformą jo teikiamas paslaugas ir kaip mokėjimo priemonę nurodydamas Kortelės duomenis.

2024 m. lapkričio 21 d. pareiškėjas interneto banke kreipėsi į banką dėl ginčo su lėšų gavėju iniciavimo, nurodydamas, kad lėšų gavėjas nurašė ginčijamo mokėjimo sumą eurais, nors, pareiškėjo nuomone, ginčijamas mokėjimas turėjo būti vykdomas Lenkijos zlotais (toliau – PLN) ir tik tuomet suma turėjo būti banko konvertuota į eurus. Pareiškėjas nurodė, kad dėl šių aplinkybių patyrė 30 Eur nuostolį, ir prašė banko inicijuoti ginčą per *MasterCard* sistemą su lėšų gavėju.

2024 m. lapkričio 22 d. bankas paprašė pareiškėjo patikslinti jo pateiktą prašymą: kad prašymas būtų vykdomas, reikia pateikti susirašinėjimą su lėšų gavėju ir kitą pareiškėjo turimą informaciją, susijusią su ginčijamu mokėjimu. Bankas informavo pareiškėją, kad be nurodytos papildomos informacijos negali atstovauti pareiškėjo interesams ginče su lėšų gavėju pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo¹ (toliau – *MasterCard* taisyklės) sąlygas.

2024 m. lapkričio 27 d.² bankas iš pareiškėjo gavo prašytą informaciją. 2024 m. gruodžio 4 d. bankas, įvertinęs gautus duomenis, pareiškėjui nurodė, kad ginčą pagal *MasterCard* taisykles galėtų inicijuoti tik tuo atveju, jei lėšų gavėjas nevykdė sutarties ar pateikto užsakymo sąlygų, o pareiškėjo 2024 m. lapkričio 26 d. įkeltame dokumente nėra šios informacijos. 2024 m. gruodžio 5 d. pareiškėjas bankui pateikė papildomą informaciją. Vadovaudamasis pareiškėjo pateikta informacija bei dokumentais, bankas pradėjo ginčo procedūrą pagal *MasterCard* taisykles.

2025 m. sausio 15 d. bankas gavo informaciją iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo, kad jis nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir nurodytomis aplinkybėmis, nes pareiškėjas praleido *MasterCard* taisyklėse numatytą tokio tipo ginčui inicijuoti 120 dienų terminą. Pasak lėšų gavėjo, vėliausiai toks ginčas galėjo būti inicijuotas 2024 m. lapkričio 25 d., nes paskutinė paslaugų suteikimo data – 2024 m. liepos 28 d.

Kita nesutikimo su pareiškėjo reikalavimu priežastis – ginčijamo mokėjimo suma

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

² Duomenis pareiškėjas įkėlė į interneto banko paskyrą 2024 m. lapkričio 26 d. 17:45:46 val., t. y. po banko darbo valandų.

teisingai nurašyta iš pareiškėjo sąskaitos. Lėšų gavėjas teigia turėjęs teisę inicijuoti ginčijamą mokėjimą eurais, nes už paslaugas buvo atsiskaityta užsienio banko išduota mokėjimo kortele, užsakymo patvirtinime nurodyta suma eurais ir pateikta informacija, kad jos dydis tik apytikslis ir keisis priklausomai nuo valiutos kurso aktualios sumos nurašymo dieną. Tą pačią dieną šią informaciją bankas pateikė pareiškėjui bei informavo, kad jo prašymas nebus tenkinamas, nes ginčo pagal *MasterCard* taisykles su lėšų gavėju bankas nebegali tęsti.

Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu atsakymu ir reikalavo, kad bankas tęstų ginčo procedūrą ir padėtų pareiškėjui susigrąžinti skirtumą tarp lėšų gavėjo paslaugų užsakymo metu nurodytos sumos PLN valiuta ir iš pareiškėjo sąskaitos nurašytos ginčijamo mokėjimo sumos EUR valiuta, t. y. maždaug 30 Eur sumą. 2025 m. vasario 5 d. bankas pareiškėjui atsakė ir paaiškino, kokiomis aplinkybėmis ir sąlygomis bankas turėtų teisę vykdyti ginčo procedūrą pagal *MasterCard* taisykles. Bankas taip pat paaiškino, kad bankas ginčijamo mokėjimo sumos nurašymą gavo eurais, todėl ir valiutos kursas buvo pritaikytas ne *MasterCard*, o nustatytas lėšų gavėjo pasitelkto mokėjimo paslaugų teikėjo. Dėl šios priežasties bankas neprivalo pareiškėjui savomis lėšomis atlyginti jo patirtų nuostolių.

2025 m. kovo 1 d. pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad, užsakant apgyvendinimo paslaugas, jam buvo nurodyta, kad mokėtina suma bus 1 980,39 PLN, su tuo pareiškėjas sutiko. Pareiškėjas nurodė, kad *Booking.com* perdavė be pareiškėjo žinios jo Kortelės duomenis tretiesiems asmenims, ko šie savavališkai atliko ginčijamo mokėjimo autorizaciją eurais pagal pareiškėjui nepalankų PLN ir EUR valiutų kursą ir taip padarė pareiškėjui apie 30 Eur žalą. Pareiškėjas nurodė, kad į banką su pretenzija kreipėsi po 117 dienų (2024 m. lapkričio 21 d.), t. y. nepraleidęs 120 d. termino. Pareiškėjas paaiškino, kad bankas nesistengė apginti, pareiškėjo nuomone, teisingos pretenzijos datos, kad kreipimasis yra pateiktas 2024 m. lapkričio 21 d., o tik vadovavosi jam nepalankiu lėšų gavėjo atsakymu, kad pretenzija pateikta per vėlai. Pareiškėjas nurodė, kad bankas tinkamai neįvertino lėšų gavėjo pateiktų įrodymų, kuriuose, pasak pareiškėjo, aiškiai matosi jų pažeidimas – atliktas valiutos konvertavimas ir lėšų nurašymas EUR valiuta. Tai prieštarauja pareiškėjo duotam sutikimui per *Booking.com* sistemą pinigų nurašyti PLN valiuta. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką iš naujo inicijuoti pretenzijos nagrinėjimą per *MasterCard* sistemą su lėšų gavėju arba grąžinti pareiškėjui 30 Eur už padarytą žalą dėl banko blogo tarpininkavimo.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir atliktas pagal pareiškėjo lėšų gavėjai per *Booking.com* platformą pateiktus Kortelės duomenis. Ginčijamo mokėjimo suma iš pareiškėjo sąskaitos nurašyta eurais, nes tokią sumą iš banko sąskaitos nurašė lėšų gavėjo paslaugų teikėjas. Bankas nurodė, kad, pagal Kortelės sutarties nuostatas, pareiškėjas, nesutikdamas su lėšų gavėjo naudai nurašytos ginčijamo mokėjimo sumos dydžiu, turėjo kreiptis į banką per 60 dienų terminą, tačiau minėtu terminu nesikreipė ir šia teise nepasinaudojo.

Bankas nesutinka ginčyti arbitražo tvarka lėšų gavėjo sprendimo, nes ginčas su lėšų gavėju pradėtas per vėlai. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas į banką kreipėsi paskutinėmis *MasterCard* taisyklėse nustatyto 120 dienų termino dienomis, tačiau pirmasis kreipimasis nebuvo tinkamas, nes trūko reikalavimą pagrindžiančių dokumentų. Būtinus reikalavimą pagrindžiančius dokumentus pareiškėjas pateikė bankui pavėluotai, jau praleidęs nustatytą 120 d. terminą. Bankas paaiškino, kad neturi jokių galimybių įvykdyti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo ir pakartotinai inicijuoti ginčijamo mokėjimo ginčo proceso pagal *MasterCard* taisykles, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo tęsti ginčo pagal *MasterCard* taisykles procesą dėl ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo arba atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius,

susidariusius dėl ginčijamo mokėjimo sumos valiutos konvertavimo iš PLN į EUR skirtumą banko lėšomis, nes, pareiškėjo nuomone, bankas netinkamai atstovavo pareiškėjo interesams.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo nurodomų aplinkybių bei keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu paties pareiškėjo; 2) bankas veikė laikydamasis MasterCard taisyklių nuostatų; 3) ar bankui kyla pareiga atlyginti pareiškėjo nurodomus nuostolius dėl galimai netinkamo banko tarpininkavimo.

1. Dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo

Kaip minėta, pareiškėjas teigė, esą *Booking.com* be pareiškėjo žinios jo Kortelės duomenis pateikė tretiesiems asmenims, o šie savavališkai autorizavo ginčijamą mokėjimą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), su kuriomis pareiškėjas sutiko sudarymas Kortelės sutartį su banku, 3.3.1 papunktyje nurodyta, kad: „<...> *Sutikimas įvykdyti Mokėjimo operaciją(-as) teisės aktuose nustatyta tvarka gali būti duodamas per Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. <...> Atsiskaitant mokėjimo kortele, tam tikrais atvejais Klientas (Mokėtojas) ar jo atstovas Sutikimą taip pat gali patvirtinti pateikdamas mokėjimo kortelės duomenis (pvz.: vardas ir pavardė / pavadinimas, kortelės numeris, galiojimo terminas, CVV2/CVC2 kodas (skaitmenys kitoje mokėjimo kortelės pusėje)), ar Klientui (Mokėtojui) nustatytu eiliškumu atliekant tam tikrus veiksmus (pvz.: mokėjimo kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi atsiskaitymo vietose, ar pateikdamas Sutikimą kitu būdu, nurodytu konkrečios Mokėjimo paslaugos teikimo sąlygose ar kitoje Sutartyje. Visais šiose punkte numatytais būdais patvirtintas Sutikimas laikomas Kliento (Mokėtojo) tinkamai patvirtintu, turintis tokią pačią teisinę galią kaip ir tokio Kliento (jo atstovo) pasirašytas popierinis dokumentas (Sutikimas), yra leistinas kaip įrodinėjimo priemonės sprendžiant Banko ir Kliento ginčus teismuose bei kitose institucijose.*“

Ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas neginčija fakto, kad naudojosi *Booking.com* platformos tarpininkavimo paslaugomis ir užsisakė lėšų gavėjos paslaugas, todėl ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per lėšų gavėją, pareiškėjui su lėšų gavėja sudarius sutartį dėl apgyvendinimo paslaugų ir lėšų gavėjai pateikus Kortelės duomenis bei davus sutikimą nurašyti sutartą lėšų sumą.

Papildomai pastebėtina, kad, banko pateiktais duomenimis, bankas per *MasterCard* sistemą iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo 2024 m. liepos 18 d. gavo informaciją, jog pareiškėjas sutiko Korteles sumokėti būtent 499,51 Eur sumą. Ši informacija patvirtina, kad bankas gavo pranešimą iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo per *MasterCard* sistemą apie tai, kad šis mokėjimo paslaugų teikėjas jau nusirašė iš banko korespondentinės sąskaitos 499,51 Eur sumą, o ne ekvivalenti sumą PLN valiuta. Dėl tos priežasties ginčijamo mokėjimo suma eurais pareiškėjo banko sąskaitoje 2024 m. liepos 18 d. buvo rezervuota, o 2024 m. liepos 20 d. banko nurašyta iš pareiškėjo sąskaitos ir atidėta nemokamam 30 dienų periodui³.

Kortelės sutarties 15.1 papunktyje nustatyta, kad: „*Kredito gavėjas ir Naudotojas (jei jis turi tokią galimybę) privalo periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį atidžiai tikrinti Kredito limitą sąskaitos išrašus bei Kredito limitą sąskaitoje atliktas Operacijas, taip pat atidžiai perskaityti kitus Banko pateikiamus dokumentus ir informaciją, susijusią su Operacijų Kredito limitu sąskaitoje atlikimu. Pastebėjus netikslumus ar neatitikimus (pvz.: jei iš Kredito limitu sąskaitos neteisingai nurašytos lėšos ar Kredito limitu sąskaitoje atliktos Operacijos, kurių neatliko Kredito gavėjas) Banko pateiktoje informacijoje apie Kredito limitu Sąskaitoje atliktas Operacijas (įskaitant neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas Operacijas), Kredito gavėjas ir /*

³ Nemokamas 30 dienų periodas, vadovaujantis Kortelės sutarties sąvokose pateiktu paaiškinimu, yra Kortelei taikomuose banko paslaugų ir operacijų įkainiuose nurodytas laikotarpis / terminas, kurio metu kredito gavėjas nemoka palūkanų už panaudotas sąskaitai suteikto kredito limitu lėšas. Nemokamas periodas taikomas tik atsiskaitymams kortele už pirkinius ir paslaugas, išskyrus atsiskaitymo operacijas už paslaugas bankomate ir (ar) bankų padaliniuose.

ar Naudotojas privalo nedelsiant (per 5 (penkias) Darbo dienas nuo tokių aplinkybių pastebėjimo, bet ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo Operacijos atlikimo dienos, išskyrus, kai Mokėjimo sąlygose yra nustatytas ilgesnis terminas) raštu pateikti Bankui nustatytos formos pretenziją dėl Kredito limitu sąskaitoje įvykdytos Operacijos ar kitų Banko veiksmų, neatitinkančių Sutarties sąlygų.“ Iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas žinojo apie ginčijamą mokėjimo sumą (eurais) rezervaciją bei vėliau šios sumos nurašymą iš karto, šioms aplinkybėms įvykus. Vis dėlto pareiškėjas nesikreipė į banką per nustatytą 60 dienų terminą dėl galimai netinkamos sumos nurašymo.

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti ginčijamą mokėjimą neautorizuotu nėra, todėl bankas pagrįstai laikė, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamą mokėjimą ir lėšas pervedė lėšų gavėjai.

2. Dėl ginčo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė tęsti ginčo pagal MasterCard taisykles procesą su lėšų gavėju, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma ginčo pagal MasterCard organizacijos taisyklės procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant MasterCard prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs ginčo procedūros taikymo atvejai ir tvarka, kada bankas, gavęs kliento prašymą, gali inicijuoti ginčą ir kreiptis per MasterCard į prekybininko mokėjimo paslaugų teikėją dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo, taip pat kokiais atvejais ir tvarka galima inicijuoti ginčo procesą MasterCard arbitraže, jei prekybininkas nesutinka su mokėjimo kortelės naudotojo nurodytomis faktinėmis aplinkybėmis ir reikalavimu. Pastebėtina, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti ir vykdyti ginčo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, MasterCard organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti ginčo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

MasterCard taisyklių 56 ir 57 psl. reglamentuota tvarka ir sąlygos, kuriomis galima inicijuoti ginčą su prekybininku „Prekės ar paslaugos neatitiko aprašymo arba yra brokuotos“ (angl. „Goods or Services Were Either Not as Described or Defective“) pagrindu. Būtent ši pagrindą atitinka ginčijamo mokėjimo inicijavimo aplinkybės, nes pareiškėjas savo reikalavimą bankui grindė tuo, kad jo iš lėšų gavėjo gautame užsakymo patvirtinime buvo aiškiai nurodyta atsiskaitymo valiuta (PLN), o lėšų gavėjas remiasi tuo, kad atsiskaitymui buvo pateikta užsienio banko išduota Kortelė. Lėšų gavėjo nuomone, ginčo šalys turi vadovautis užsakymo patvirtinime nurodytomis sąlygomis dėl taikomos atsiskaitymo valiutos – eurų.

Pagal MasterCard taisykles inicijuoti ginčą su lėšų gavėju minėtu pagrindu buvo galima tik per numatytą 120 dienų terminą nuo ginčijamo mokėjimo įvykdymo ar paslaugų suteikimo datos. Pastebėtina, kad šiuo atveju nėra aktualus kitais atvejais taikomas 540 dienų terminas, nes numatytų paslaugų teikimas nebuvo nutrauktas arba atšauktas.

Ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad ginčo šalys sutaria, jog minėtas terminas, apskaičiuotas nuo paskutinės paslaugų suteikimo dienos (2024 m. liepos 28 d.), baigėsi 2024 m. lapkričio 25 d.

Pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad kreipėsi į banką dar nesuėjus šiam terminui – nuo paskutinės paslaugų suteikimo dienos iki pirmojo pareiškėjo kreipimosi į banką buvo praėję 117 dienų. Pasak pareiškėjo, būtent pirmojo jo kreipimosi data (2024 m. lapkričio 21 d.) turėtų būti laikoma ginčo inicijavimo pagal MasterCard taisykles pradžia, nes pareiškėjas būtent tada kreipėsi į banką dėl ginčo su lėšų gavėju iniciavimo, o tai, kada tiksliai ir (arba) kiek pradelsęs šį terminą bankas kreipėsi į MasterCard, nuo pareiškėjo valios nepriklausė, nes tai banko „vidiniai procesai“ ir jų pareiškėjas nekontroliuoja.

Bankas su šiais pareiškėjo teiginiais nesutiko ir nurodė, kad pareiškėjo prašymo dėl mokėjimo ginčijimo pateikimo bankui data turi būti laikoma ne 2024 m. lapkričio 21 d. (kai pateiktas pirmasis prašymas be būtinų priedų), o data, kai jis pateikė tinkamą ir pagrįstą reikalaujamais dokumentais: dalį šių dokumentų pareiškėjas pateikė 2024 m. lapkričio 27 d., o likusius dokumentus – 2024 m. gruodžio 5 d.

MasterCard taisyklėse nustatyta, kad šalis, norinti pasinaudoti teise į lėšų grąžinimą ar ginčo inicijavimą pagal šią kategoriją, turi įrodyti savo reikalavimus grindžiančias aplinkybes ir (ar) sąlygas: 1) kortelės turėtojas (nagrinėjamu atveju pareiškėjas) dalyvavo atliekant mokėjimą (angl. *engaged in the transaction*); 2) kortelės turėtojas susisiekė su pardavėju (nagrinėjamu atveju lėšų gavėju) arba bandė susisiekti su pardavėju, kad išspręstų ginčą; 3) pardavėjas atsisakė koreguoti kainą, pataisyti ar pakeisti prekes ar kitus vertingus daiktus arba suteikti kreditą; pasirinktinai nurodyti: a) prekės ir paslaugos neatitiko jų aprašymo; arba b) pardavėjas nesilaikė sutarties su kortelės turėtoju sąlygų. *MasterCard* taisyklėse taip pat numatytas nebaigtinis sąrašas, kokius dokumentus šalis turi pateikti. Taigi, *MasterCard* taisyklėse numatyta, kad kortelės turėtojas privalo pateikti aiškų ir išsamų skundo aprašymą, kuris būtų pakankamai detalus, kad visos ginčo šalys suprastų ginčo situaciją, t. y. kortelės turėtojas turi pateikti duomenis, aktualias aplinkybes patvirtinančius įrodymus, kaip buvo įgyvendinta kiekviena lėšų grąžinimo arba ginčo inicijavimo dėl priežasties „prekės ar paslaugos neatitiko aprašymo arba yra brokuotos“ sąlyga.

Kaip matyti iš ginčo byloje pateiktų dokumentų, 2024 m. lapkričio 21 d. pareiškėjas, kreipdamasis dėl ginčo inicijavimo, pripažino bankui nepateikęs visos esminės informacijos, pats nurodė, kad pateiks tam tikrą informaciją vėliau⁴. Bankas, siekdamas inicijuoti pareiškėjo prašomą ginčo procesą, 2024 m. lapkričio 22 d. pateikė prašymą pareiškėjui patikslinti jo pateiktą informaciją. Svarbu ir tai, kad, remiantis banko pateiktais duomenimis, 2024 m. lapkričio 21–25 dienomis pareiškėjas prie savo interneto banko paskyros buvo prisijungęs ne mažiau kaip 6 kartus, tačiau duomenis, reikalingus ginčui inicijuoti, pateikė tik 2024 m. lapkričio 27 d. Pareiškėjui pateikus dalį reikiamos informacijos, terminas ginčui pradėti jau buvo praleistas, tačiau bankas, veikdamas geriausiaisiais pareiškėjo interesais, inicijavo ginčo nagrinėjimą su lėšų gavėju. Be to, 2024 m. gruodžio 4 d. bankas papildomai paprašė ir kitos trūkstamos informacijos, ją pareiškėjas pateikė 2024 m. gruodžio 5 d. Ši informacija buvo būtina, norint pagrįsti vieną iš sąlygų inicijuoti pretenzijos nagrinėjimą: bankas paprašė pareiškėjo pateikti lėšų gavėjo teikiamų apgyvendinimo paslaugų rezervacijos patvirtinimą ar kitą dokumentą, kuriame matytųsi, kokia valiuta ir suma turėjo būti atsiskaitoma už lėšų gavėjo paslaugas, nes pareiškėjas ginčija ginčijamo mokėjimo sumos dydį. Taigi, nors 120 dienų terminas ginčui inicijuoti suėjo 2024 m. lapkričio 25 d. ir jau buvo praleistas būtent dėl pareiškėjo delsimo pateikti bankui reikiamą informaciją ir duomenis, bankas pradėjo ginčo procesą su lėšų gavėju pareiškėjo vardu, kai tik gavo pareiškėjo patikslintus duomenis.

Įvertinus surinktą informaciją, svarbu pažymėti, kad iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pats pareiškėjas nedėjo pastangų ir bankui laiku nepateikė visos ginčui ir lėšų grąžinimo procedūrai inicijuoti reikalingos informacijos, todėl Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus. Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti pareiškėjo prašymo tęsti ginčo procedūrą, vadovaujantis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, yra pagrįstas.

3. Dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius, susijusius su netinkamu banko tarpininkavimu

Kaip minėta, pareiškėjas prašė įpareigoti banką atnaujinti lėšų grąžinimo procedūrą arba atlyginti pareiškėjui nuostolius dėl galimai netinkamo tarpininkavimo.

Įvertinus reiškiamą reikalavimą, manytina, kad jis yra susijęs su civilinės atsakomybės taikymu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą), o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksmams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249

⁴ 2024 m. lapkričio 21 d. kreipimesi į banką pareiškėjas nurodo: „Pirkimo kvitas: persiųsiu“.

straipsniai). Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę⁵.

Vertinant, ar šiuo atveju nustatytos prielaidos konstatuoti civilinės atsakomybės taikymo sąlygas bankui, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenis ir nustatytomis aplinkybėmis.

Kaip minėta, šioje byloje nustatyta, kad bankas, gavęs būtinus duomenis, inicijavo lėšų gražinimo procedūrą, bendradarbiavo su pareiškėju, siekdamas gauti reikalingą informaciją, įvertinęs gautą informaciją, nustatė, kad tęsti ginčo procedūros nėra pagrindo pagal MasterCard taisykles. Pagrindo konstatuoti, kad bankas netinkamai atstovavo pareiškėjui ginče su lėšų gavėju, nesilaikė *MasterCard* taisyklių ar atliko kitus neteisėtus veiksmus, kurie sukėlė pareiškėjui nuostolių, nenustatyta.

Įvertinus nurodytas aplinkybes ir nenustačius banko civilinės atsakomybės sąlygų buvimo, darytina išvada, kad bankui nekyla civilinė atsakomybė už pareiškėjo nurodytos žalos atlyginimą.

Įvertinus minėtas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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 argumentą⁶.

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. reikalavimus.

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 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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006 ir kt.

⁶ 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.