



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. X. IR UAB ZEN.COM GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-10-01 Nr. 429-225
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiustą X. X. X (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir UAB ZEN.COM (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. gegužės 11 d. pareiškėjas bendrovės išduota *MasterCard* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) atliko 408 Eur mokėjimą (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) finansų įstaigai „PayPal“ (toliau – Gavėja), nurodydamas konkretų asmenį (Gavėjos klientą), kuriam skirtas mokėjimas¹.

2025 m. gegužės 13 d. pareiškėjas bendrovei pateikė prašymą inicijuoti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimą (angl. *chargeback*) pagal *MasterCard* kortelių organizacijos taisykles. Pareiškėjas nurodė, kad iš Gavėjos kliento (prekės pardavėjo) negavo prekės (fotoaparato „Ricoh“, parduodamo pagal skelbimą internete), už kurią pareiškėjas atsiskaitė ginčijamos mokėjimo operacijos lėšomis.

2025 m. gegužės 14 d. bendrovė pareiškėjui nurodė, kad kadangi ginčijama mokėjimo operacija atlikta naudojantis Gavėjos mokėjimo sistema, pareiškėjas turėtų kreiptis tiesiogiai į Gavėją dėl galimybės susigrąžinti lėšas. Pareiškėjas su bendrovės sprendimu nesutiko ir akcentavo, kad ginčijama mokėjimo operacija atlikta Kortele, todėl jis siekia pasinaudoti lėšų grąžinimo procedūra, kreipdamasis per Kortelės leidėją (bendrovę).

Po vykusio susirašinėjimo su pareiškėju, 2025 m. birželio 4 d. bendrovė pranešė pareiškėjui, jog inicijuos lėšų grąžinimo procedūrą pagal *MasterCard* taisykles.

2025 m. birželio 11 d. bendrovė pranešė pareiškėjui, jog *MasterCard* organizacijai buvo perduotas prašymas grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

2025 m. liepos 1 d. bendrovė pranešė pareiškėjui, jog Gavėja motyvuotai atsisakė grąžinti ginčytinos mokėjimo operacijos lėšas. Bendrovė informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimo procedūra nebus tęsiama.

Pareiškėjui nesutinkant su bendrovės sprendimu, tarp šalių kilo ginčas.

Pareiškėjas Lietuvos banko prašė įpareigoti bendrovę atlikti būtinus veiksmus, siekiant tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, arba įpareigoti pačią bendrovę grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą pareiškėjui. Pareiškėjas akcentavo nesitikintis atgauti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų pagal Gavėjos taikomas vidines procedūras, tačiau nurodė manantis, kad lėšos turi būti grąžintos pagal *MasterCard* taisykles, kadangi jam nebuvo suteikta prekė, už kurią sumokėta Kortele.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkanti.

Bendrovė nurodė, kad tarp bendrovės ir pareiškėjo sudarytos Bendrosios sutarties dalimi esančių ZEN Sąlygų individualiems klientams (toliau – Sąlygos individualiems klientams) 8 skyriaus (b) (iii) papunktyje yra nurodyta: „Jei asmeniškai susisiektė su pardavėju arba pasinaudojote „ZEN Care“ paslaugomis ir pardavėjas nesugebėjo tinkamai išspręsti jūsų problemos, galite prašyti (mūsų) grąžinti mokėjimą. Tokiu atveju mes paprašysime jūsų pateikti tam tikrus dokumentus, reikalingus remiantis kortelių schemas taisyklėmis dėl mokėjimo

¹ Mokėjimo operacijos gavėjo informacijoje nurodoma: „PAYPAL *(duomenys neskelbiami).“

grąžinimo. Atkreipiame dėmesį, kad jūsų prašymo grąžinti mokėjimą rezultatas priklausys nuo kortelių schemos taisyklių."

Bendrovė nurodė kaip kortelių leidėja nesuteikianti jokių garantijų savo klientams dėl kortelėmis įvykdyto mokėjimo sumų grąžinimo. *Mastercard* taisyklės reglamentuoja bendrovės, kaip kortelių leidėjos, Gavėjos, šiuo atveju veikiančios kaip elektroninė mokėjimų sistema ir prekybininkas, bei mokėjimo kortelių tinklo teikėjo santykius bei lėšų grąžinimo sąlygas.

Bendrovė paaiškino, kad pareiškėjo pateiktas prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo iš pradžių buvo atmestas, remiantis *MasterCard* kortelių organizacijos lėšų grąžinimo vadovo (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) (toliau – Vadovas) nuostatomis (Vadovo 125 psl.), kurios numato, kad lėšų grąžinimo procedūra negali būti inicijuota dėl sandorių, laikomų asmenų tarpusavio (angl. *peer-to-peer*) mokėjimais, kurie pagal *MasterCard* Mokėjimų apdorojimo taisykles (angl. *Transaction Processing Rules*) (toliau – Mokėjimų apdorojimo taisyklės) vadinami mokėjimo pervedimais (angl. *Payment Transactions*).

Bendrovė paaiškino, kad Gavėja siūlo tiek atsiskaitymo per savo sistemą, tiek elektroninės pinigines paslaugas savo klientams. Pareiškėjas už prekę atsiskaitė Kortele per Gavėjos atsiskaitymo sistemą. Tokiu atveju mokėjimas laikomas „PayPal“ paskyros papildymu, iš kurios klientas arba asmuo, kuriam jis pervedė lėšas, toliau jomis disponavo. Nesant tiesioginės sąsajos su prekės pardavėju, nebuvo įmanoma inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros tiesiogiai šio fizinio asmens atžvilgiu, todėl lėšų grąžinimo užklausa buvo pateikta Gavėjai.

2025 m. birželio 11 d. bendrovė pranešė pareiškėjui, jog *MasterCard* organizacijai buvo pateiktas prašymas grąžinti ginčytinos mokėjimo operacijos sumą. 2025 m. birželio 28 d. Gavėja pateikė atsakymą, kuriame nurodyta, kad ginčijama mokėjimo operacija atlikta, panaudojant mokėjimo būdą „Draugų ir šeimos paslauga“, skirtą naudoti tik asmeniniams pinigų pervedimams tarp dviejų fizinių asmenų (ne verslo tikslais). „PayPal“ su vartotoju sudaromoje sutartyje nurodyta: „Jūs negalite naudoti savo PayPal sąskaitos funkcijos „siųsti pinigus draugui ar šeimos nariui“, kai mokate už prekes ir paslaugas“.

Bendrovė paaiškino, kad „Draugų ir šeimos paslauga“ yra skirta vykdyti ne komercinius mokėjimus tarp dviejų fizinių asmenų. Jei atliekamas įprastas mokėjimas už įgyjamą prekę ar paslaugas, tokie mokėjimai yra apsaugoti „PayPal“ pirkėjo apsaugos programa. Naudojant „Draugų ir šeimos paslauga“ mokėjimo tipą, netaikoma jokia papildoma apsauga nuo nuostolių ar lėšų grąžinimo galimybė, tai aiškiai nurodyta „PayPal“ politikoje. Bendrovė pažymėjo, kad pareiškėjas, pasirinkdamas Gavėjo teikiamą „Draugų ir šeimos paslauga“ mokėjimo tipą, turėjo sutikti su Gavėjos paslaugų teikimo sąlygomis.

Bendrovės teigimu, Gavėja galėjo atmesti prašymą dėl lėšų grąžinimo, nustačius, kad lėšų grąžinimo procedūra yra negalima, nes neatitinka nustatytų sąlygų² (angl. *Invalid chargeback*) (Vadovo 148 psl.).

Bendrovė nurodė, kad pagal Mokėjimų apdorojimo taisyklių 2.18.1 papunktį „Korporacija administruoja procedūras, nustatytas Grąžinimo vadove, kurios leidžia Klientui reikalauti kompensacijos iš kito Kliento už nesilaikymą Sandoriui taikomų Standartų. Bet koks grąžinimas ar atitiktis atvejis (įskaitant bet kokią ciklą šių procesų metu) turi būti atliekamas sąžiningai ir tik po atidžios Standartų ir turimos informacijos, susijusios su ginču, peržiūros.“

Įvertinusi nustatytas aplinkybes ir siekdama nereikšti nepagrįstų (nesąžiningų) reikalavimų, bendrovė nusprendė netęsti lėšų grąžinimo proceso pagal *MasterCard* taisykles ir neinicijuoti tolimesnių galimų (priešarbitražinio ar arbitražinio) procesų.

Bendrovė papildomai nurodė, kad Gavėja savo klientams siūlo vidinio ginčų sprendimo centro paslaugą, kuri suteikia galimybę pirkėjams tiesiogiai susisiekti su prekybininkais (Gavėjos klientais) ir spręsti klausimus dėl prekių ar paslaugų kokybės ar kitų problemų. Šiame procese Gavėja veikia kaip tarpininkas, turintis teisę priimti sprendimą dėl nesutarimo baigties.

Bendrovė atkreipė dėmesį į aplinkybę, kad tarp šalių nėra ginčo dėl ginčytinos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo ar įvykdymo tinkamumo. Šiuo atveju nėra jokio teisinio pagrindo pareiškėjui reikalauti iš bendrovės atlyginti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

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

² The chargeback does not meet the requirements (angl.).

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, atliekant papildomus veiksmus, o jeigu procedūros atnaujinimas negalimas - atsisakymo pareiškėjui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

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. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad įsigytų prekę (fotoaparata) iš fizinio asmens. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent jis ją inicijavo, ir todėl lėšos buvo pervestos į Gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė: 1) pagrįstai atsisakė tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, atliekant papildomus galimus veiksmus; 2) turi pareigą atlyginti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą pareiškėjui.

1. Dėl bendrovės priimto sprendimo nebetęsti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentuoja, kad bendrovė nepagrįstai atsisakė tęsti lėšų grąžinimo procesą, atsisakydama atlikti tolimesnius veiksmus, kuriuos gali inicijuoti kortelės leidėjas, ir taip užkirto kelią pareiškėjui susigrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

Nesutikdama su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bendrovė nurodė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta *MasterCard* Korteile. Lėšos buvo pervestos Gavėjai, kurios paskyra (pinigine) naudojosi prekės pardavėjas (fizinis asmuo). Bendrovė nurodė, kad inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, gavo ir įvertino Gavėjos atsakymą, tačiau nenustatė pagrindo tęsti lėšų grąžinimo procedūros.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros, taigi, bendrovės veiksmus, ginčijant *MasterCard* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *MasterCard* organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti iš minėtų taisyklių dalimi esančio Vadovo nuostatų (26-27 psl.), jos suteikia bendrovei, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas, susijęs su lėšų grąžinimo procedūra, atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytas sąlygas ir ar yra pagrindas atlikti tam tikrus procedūrinius veiksmus.

Pažymėtina, kad Mokėjimų apdorojimo taisyklių 2.18.1 papunktyje nustatyta, kad „Korporacija administruoja procedūras, nustatytas Grąžinimo vadove, kurios leidžia Klientui reikalauti kompensacijos iš kito Kliento už nesilaikymą Sandoriui taikomų Standartų. Bet koks grąžinimas ar atitikties atvejis (įskaitant bet kokį ciklą šių procesų metu) turi būti atliekamas sąžiningai ir tik po atidžios Standartų ir turimos informacijos, susijusios su ginču, peržiūros.“ Taigi,

kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti teisėtai ir sąžiningai, t. y. neinicijuoti nepagrįstų procesų.

Savo reikalavimą bendrovei pareiškėjas grindė Vadovo nuostatomis (kodas 79), kuriose įtvirtinta lėšų grąžinimo priežastis: „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*). Kaip matyti iš minėtų nuostatų, lėšų grąžinimui šiuo pagrindu nustatytos dvi sąlygos – kortelės turėtojas dalyvavo sandoryje (atliko mokėjimą), kurio metu sumokėjo už prekes ar paslaugas, tačiau jos nebuvo gautos. Nurodoma, kad, spręsdamas dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo, kortelės leidėjas turi įvertinti specialias prekybininko sąlygas, taikomas mokėjimui³ (Vadovo 144 psl.).

Taigi, iš esmės minėtos lėšų grąžinimo nuostatos yra skirtos tiems atvejams, kai perkamos prekės ar paslaugos (šalis sieja komerciniai santykiai), tačiau jos nepasiekia pirkėjo (kortelės turėtojo). Kaip matyti šiuo atveju, bendrovė iš pradžių atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau vėliau po pareiškėjo pretenzijos ją pradėjo.

Šiuo atveju pareiškėjas už prekę, pirktą iš fizinio asmens, kuris nėra oficialus prekybininkas, atsiskaitė Kortele per Gavėjos atsiskaitymo sistemą (lėšos pervestos Gavėjai, pas kurią paskyrą (piniginę) turi prekės pardavėjas). Taigi, mokėjimas buvo atliktas, pasinaudojant trečiojo asmens (Gavėjos) mokėjimo sistema, kai galutinis lėšų gavėjas yra fizinis asmuo. Pareiškėjas neginčija, kad siekė atlikti mokėjimą fiziniam asmeniui, atsiskaitydamas pagal pirkimo – pardavimo sandorį.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, Gavėja nesutiko su lėšų grąžinimo prašymu ir nurodė, kad nors prašoma lėšų grąžinimo, esą negavus prekės po pirkimo – pardavimo sandorio, mokėjimas buvo atliktas, panaudojant specialų mokėjimo būdą - „Draugų ir šeimos paslauga“, kuris yra skirtas tik nekomerciniams (su prekyba nesusijusiems) fizinių asmenų tarpusavio mokėjimams. Taigi, ginčijama mokėjimo operacija, Gavėjos teigimu, neatitinka šiuo atveju aktualiam pirkimo – pardavimo sandoriui (mokėjimui už prekes ar paslaugą) keliamų reikalavimų pagal Gavėjos (prekybininko) sąlygas. Kaip minėta, Vadove nurodoma, kad spręsdamas dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo, kortelės leidėjas turi įvertinti specialias prekybininko sąlygas, taikomas mokėjimui (144 psl.). Vadove taip pat nustatyta, kad lėšų grąžinimo prašymas gali būti atmetamas, jeigu neatitinka nustatytų reikalavimų⁴.

Vadove (27 psl.) nurodoma, kad pirminiam lėšų grąžinimo prašymui esant nesėkmingam, kortelės leidėjas turi teisę atlikti papildomus veiksmus ir inicijuoti papildomus - priešarbitražinį ir arbitražinį - procesus. Taigi, minėtų procesų inicijavimas yra kortelės leidėjo teisė, bet ne pareiga. Kartu, kaip minėta, kortelės leidėjas turi veikti sąžiningai bei teisėtai ir neinicijuoti, jo vertinimu, nepagrįstų procedūrų *MasterCard* tinkle. Tai atskirai nurodoma ir nesuteiktoms prekėms bei paslaugoms skirtoje Vadovo dalyje, numatant, kad inicijuoti priešarbitražinį procesą kortelės leidėjas turi teisę tik tada, kad lėšų grąžinimas yra galimas.

Šiuo atveju Gavėjai nesutikus su lėšų grąžinimo prašymu, teigiant, kad lėšų grąžinimas nėra galimas, bendrovė nutarė proceso nebetęsti ir neinicijuoti papildomų galimų procesų.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias *MasterCard* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėju bendrovė netinkamai aiškino ir (arba) taikė *MasterCard* taisyklių nuostatas, priimdama pareiškėjo ginčijamą sprendimą (nebetęsti lėšų grąžinimo procedūros), Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bendrovė, remdamasi pirmiau nurodytomis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu tęsti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles procedūrą, taip pat nėra.

2. Dėl bendrovės pareigos atlyginti pareiškėjui įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas reiškė papildomą, alternatyvų reikalavimą bendrovei, jeigu lėšų grąžinimo procedūra nebūtų atnaujinta - grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

³ Before processing a chargeback, the issuer must consider that special merchant terms may apply to the transaction (angl.).

⁴ The chargeback does not meet the requirements of the chargeback (angl.).

Nesutikdama su pareiškėjo reikalavimu, bendrovė teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamą mokėjimo operaciją pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Iš turimų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pervedė Gavėjai. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bendrovei vykdyti ir bendrovė ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bendrovei grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pripažinti pagrįstu.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą kaip galimą prašymą taikyti bendrovei civilinę atsakomybę, prašant atlyginti patirtus nuostolius, pažymėtina, kad civilinės atsakomybės taikymui būtina nustatyti visas jos sąlygas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.245 - 6.249 straipsniai), įskaitant neteisėtus veiksmus. Kaip minėta, šiuo atveju nenustatyta, kad bendrovė būtų veikusi neteisėtai, nutardama nebetęsti lėšų grąžinimo procedūros. Šiuo atveju pagrindo taikyti civilinę atsakomybę bendrovei nenustatyta.

Įvertinus nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bendrovei dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos sumokėjimo yra nepagrįstas.

Pagal nustatytas aplinkybes padarius išvadą, kad pareiškėjo reikalavimai nepagrįsti, jie atmestini.

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 argumentą⁵.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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. 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 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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.