LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-05-21 Nr. 429-175
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

Pareiškėjas 2025 m. birželio 10 d. ir 17 d. *Mastercard* mokėjimo kortele atliko 2 mokėjimo operacijas, kurių bendra vertė 2164 GBP (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjui SP 4X4MOTIONPARTS (toliau – lėšų gavėjas arba prekybininkas).

2025 m. liepos 5 d. pareiškėjas bendrovei pateikė prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo dėl ginčijamų mokėjimų. Prašymas buvo pateiktas nurodant priežastį „Negautos prekės“. Pareiškėjas teigė, kad prekybininkas vieną užsakytą prekę pateikė netinkamos kokybės, todėl jis jos nepriėmė, o kita prekė – negauta, nes jis jos atsisakė dar iki pristatymo. Kadangi bendrovei trūko duomenų lėšų grąžinimo prašymui įvertinti ir pagrįsti, jos prašymu, 2025 m. rugpjūčio 19 d. pareiškėjas pateikė papildomus duomenis - policijos pranešimus, kurių patikslintas versijas pateikė 2025 m. rugsėjo 23 d. Įvertinusi visus gautus duomenis, bendrovė informavo pareiškėją, kad jo lėšų grąžinimo prašymo netenkins ir lėšos nebus grąžintos.

Pareiškėjas, nesutikdamas su bendrovės sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į bendrovę bei papildomai paaiškino, kad prekybininkas jam tiesiogiai patvirtino jo reikalavimų pagrįstumą, bei kad negali įvykdyti savo įsipareigojimų, o vėliau prekybininko veikla buvo užblokuota.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad tinkamai įvykdė pačio pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus. Bendrovė taip pat paaiškino, kad lėšų grąžinimo prašymo tenkinti negalėjo, nes pareiškėjo pateikti dokumentai ir jų įrodomoji vertė buvo vertinami kaip nepakankami lėšų grąžinimo procedūros inicijavimui. Apibendrindama bendrovė nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl lėšų grąžinimo procedūros dėl ginčijamų mokėjimų inicijavimo pagal *MasterCard* organizacijos

Lėšų grąžinimo gido[1] taisyklių (toliau – *MasterCard* taisyklės) nuostatas ir pareiškėjo netenkinančios šios procedūros baigties, taip pat bendrovės atsisakymo pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas.

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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė: 1) vadovaudamasi MasterCard taisyklių nuostatomis, turėjo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo procedūros taikymo; 2) turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjui.

1. *Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal Mastercard taisykles*

Vertinant, ar bendrovė pagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal *Mastercard* taisykles taikymo, svarbu pažymėti, 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 atvejai ir tvarka.

Mastercard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bendrovė) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *Mastercard* organizacija ne tik suteikia bendrovei, kaip mokėjimo kortelės leidėjai, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *Mastercard* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti *Mastercard* taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčas kilo dėl galimo prekių nepristatymo ar jų kokybės, t. y. dėl galimo sutartinių įsipareigojimų tarp pareiškėjo ir prekybininko vykdymo.

Kaip jau minėta, kad pagal *Mastercard* taisykles, kortelės leidėjas (šiuo atveju - bendrovė) gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą tik tuo atveju, jei sandorio aplinkybės atitinka konkretaus priežasties kodo taikymo sąlygas ir yra pagrįstos pakankamais dokumentais. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo argumentai galėtų būti vertinami pagal ginčo kategorijos priežasties kodą „4855 – Goods or Services Not Provided", kuris taikomas, kai kortelės turėtojas (šiuo atveju - pareiškėjas) teigia, kad užsakytos prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos.

Vadovaujantis *Mastercard* taisyklėmis šio priežasties kodo taikymui bendrovė privalo turėti dokumentus, patvirtinančius ginčo su prekybininku aplinkybes, pavyzdžiui: kortelės turėtojo (pareiškėjo) ginčo pareiškimą su aiškiu faktinių aplinkybių aprašymu; objektyvius duomenis apie nepristatytas prekes ar nesuteiktas paslaugas; informaciją apie numatytą pristatymo ar paslaugos suteikimo datą bei įrodymus, kad ši prievolė nebuvo įvykdyta.

Tačiau pagal byloje turimus duomenis, bendrovė, vertindama pareiškėjo pateiktą informaciją, nustatė reikšmingų neatitikimų: pateiktų siuntų sekimo numerių nebuvo galima patikrinti – t. y. nebuvo galima įsitikinti, ar užsakyta prekė buvo gauta ar ne, ar buvo grąžinta, ar net nebuvo pristatyta. Be to, užsakymų datos nesutapo su mokėjimo operacijų datomis. Policijos dokumentuose pateikta informacija prieštaravo pareiškėjo nurodytoms bendrovei aplinkybėms (juose nurodyta, kad siuntos buvo grąžintos prekybininkui), taip pat nustatyti asmens duomenų ir adresų neatitikimai. Atsižvelgiant į tai, bendrovė dėl šių prieštaravimų neturėjo galimybės patikimai nustatyti faktinių aplinkybių ir pagrįsti konkretaus *Mastercard* taisyklių priežasties kodo taikymo ginče su prekybininku.

Pažymėtina, kad vadovaujantis *Mastercard* Operacijų apdorojimo taisyklių[2] 2.18.2

[1] Angl. *Chargeback Guide* (https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf).

[2] Angl. *Transaction Processing Rules* (https://www.mastercard.com/content/dam/public/mastercardcom/na/global-

punktu lėšų grąžinimo procedūros turi būti inicijuojamos sąžiningai ir tik įvertinus visą turimą informaciją bei jos pakankamumą. Todėl kortelės leidėjas (bendrovė) neturi absoliučios pareigos inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą kiekvienu pareiškėjo ar kito kliento prašymo atveju, jei turima informacija neleidžia pagrįsti *Mastercard* taisyklėse nustatytų ginčo kriterijų.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Mastercard* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bendrovė netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Mastercard* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bendrovė, remdamasi pirmiau nurodytomis *Mastercard* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal šias taisykles taip pat nėra.

2. Dėl bendrovės pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas

Vertinant, ar bendrovei, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos, autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimas, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų[3], kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti ginčijamų mokėjimų sumą.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuotų ginčijamų mokėjimų lėšas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bendrovė nepagrįstai pareiškėjo prašymu neatšaukė ginčijamų mokėjimų vykdymo, netinkamai įvykdė šios mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjas kreipėsi į bendrovę praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytus terminus, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bendrovei pateiktus mokėjimų nurodymus[4]. Duomenų, kad ginčo šalys buvo sutarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti kortele inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad lėšų gavėjas būtų sutikęs atšaukti, atšaukė ginčijamus mokėjimus ir (arba) grąžino jų sumą, byloje neturima.

Pretenzijų dėl to, kad ginčijami mokėjimai nebuvo įvykdyti ir (arba) buvo įvykdyti netinkamai, pareiškėjas bendrovei nereiškė. Remiantis bylos duomenimis, bendrovė, kaip mokėtojo, t. y. pareiškėjo, mokėjimo paslaugų teikėja, vykdė ginčijamus mokėjimus, laikydamasi ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Kiti byloje turimi duomenys taip pat leidžia daryti išvadą, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip šių mokėjimų suma nebūtų pasiekusi lėšų gavėjo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes bei minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė ginčijamų mokėjimų ir (arba) įvykdė juos netinkamai ir dėl to jai kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bendrovė turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra.

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų bendrovei, jie atmestini.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi

---

site/documents/transaction-processing-rules.pdf)

[3] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Remiantis ginčo šalių pateiktais duomenimis, autorizuodamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas matė jo sumą ir gavėjo duomenis.

[4] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

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 argumentą[5].

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 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.