



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR CURVE EUROPE UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-16 Nr. 429-434
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Curve Europe UAB* (toliau – bendrovė).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl bendrovės sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros aprašymo neatitinkančių ar trūkumų turinčių prekių ar paslaugų pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bendrovė laikėsi ginčui aktualių Mastercard lėšų grąžinimo taisyklių² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų ir pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. gegužės 25 d. pareiškėjas bendrovės išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele prekybininkui *Booking.com* (toliau – lėšų gavėjas) atliko 349,36 Eur mokėjimą už apgyvendinimo paslaugas objekte *Alfama Typical by Hosty* (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. birželio 29 – liepos 1 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę dėl ginčijamo mokėjimo ir bendrovės prašymu tikslino informaciją. Pareiškėjas teigė, kad apgyvendinimo paslaugos buvo nekokybiškos, neatitiko aprašymo, nes nebuvo atskleista, ar rezervuotose patalpose yra oro kondicionierius, o susisiekius su paslaugų teikėju paaiškėjo, kad jo nėra. Pasak pareiškėjo, rezervacijos metu buvusios nepalankios oro sąlygos, o tai būtų kėlę sveikatos sutrikimų riziką. Jis taip pat paaiškino, kad sužinojęs apie tai, kreipėsi į paslaugų teikėją dėl rezervacijos atšaukimo, tačiau šis atsisakė atšaukti rezervaciją ir grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

2026 m. liepos 2 d. bendrovė informavo pareiškėją apie tai, kad neinicijuos lėšų grąžinimo procedūros pareiškėjo pateiktos informacijos pagrindu, nes apgyvendinimo paslaugų teikėjo aprašyme nebuvo nurodyta, kad patalpose yra oro kondicionavimo sistema, ir paslauga buvo atšaukta po nustatyto nemokamo atšaukimo termino.

Pareiškėjas su bendrovės sprendimu nesutiko, patikslino, kad rezervacijos jis neatšaukė, tik išsiuntė prekybininkui pranešimą apie neatvykimą dėl apgyvendinimo vietoje esančių sveikatai pavojingų sąlygų. Kadangi paslaugų teikėjas nesutiko nemokamai atšaukti rezervacijos, todėl ji liko aktyvi. Pareiškėjas teigė, kad prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Mastercard* taisyklių 4853 priežasties kodą šiuo atveju yra susijęs ne su tuo, kad apgyvendinimo vietoje nebuvo papildomo patogumo, o su tuo, kad patalpos turėjo esminį trūkumą ir buvo netinkamos gyventi. Pareiškėjas prašė bendrovės pakartotinai įvertinti lėšų grąžinimo prašymą.

2026 m. rugsėjo 23 d. atsakyme į pareiškėjo skundą bendrovė nurodė, kad specializuota komanda patvirtino, jog bendrovė neturėjo galimybės inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros pagal 4853 priežasties kodą ir sprendimo nekeis.

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

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (arba) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Angl. *Chargeback Guide*.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas arba inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo nuomone, bendrovė nepagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Mastercard* taisyklių 4853 priežasties kodą, nes neatsižvelgė į tai, kad apgyvendinimo paslaugos turėjo esminių trūkumų ir buvo netinkamos naudoti pagal paskirtį. Pareiškėjo teigimu, bendrovė netinkamai administruoja jo prašymą, nepagrįstai delsė jį nagrinėti ir taip pažeidė jo interesus. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad bendrovė suteikė 40 GBP kompensaciją dėl per ilgai užtrukusio pareiškėjo skundo nagrinėjimo, tačiau kompensacija nepadengia jo patirtų nuostolių ir negali būti laikoma tinkamu ginčo išsprendimu.

Bendrovė su pareiškėjo reikalavimais nesutiko ir nurodė, kad inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros pagal *Mastercard* taisyklių 4853 priežasties kodą nebuvo pagrindo. Anot bendrovės, apgyvendinimo paslaugos atitiko rezervacijos metu pateiktą aprašymą, kuriame oro kondicionavimo sistema nebuvo nurodyta, o nepalankios oro sąlygos savaime nereiškia, kad paslauga buvo suteikta netinkamai. Bendrovė taip pat pažymėjo, kad *Mastercard* taisyklėse numatyta lėšų grąžinimo procedūra nėra skirta spręsti ginčams dėl apgyvendinimo patalpų tinkamumo gyventi pagal civilinės teisės ar kitų teisės aktų reikalavimus. Bendrovė pripažino, kad dėl žmogiškosios klaidos pavėlavo informuoti pareiškėją apie jo prašymo nagrinėjimo eigą, tačiau nurodė, jog ši aplinkybė nesudaro pagrindo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, o už patirtus nepatogumus pareiškėjui buvo suteikta 40 GBP kompensacija.

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 bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bendrovė pagrįstai nusprendė, kad remiantis pareiškėjo pateiktais duomenimis nėra pagrindo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, bendrovės veiksmus, ginčijant *Mastercard* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Mastercard* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Bendrovė, 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, bet ir pareigą veikti griežtai laikantis *Mastercard* taisyklių nuostatų. Mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kitus su ja susijusius veiksmus 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 leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkrečiau mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *Mastercard* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Pažymėtina, kad *Mastercard* taisyklėse numatyta lėšų grąžinimo procedūra nėra skirta

visiems tarp vartotojo ir paslaugų teikėjo kylantiems sutartiniais ginčams spręsti: galimybė inicijuoti šią procedūrą priklauso nuo to, ar konkrečios mokėjimo operacijos aplinkybės atitinka šiose taisyklėse nustatytus lėšų grąžinimo pagrindus ir jų taikymo sąlygas.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą grindė tuo, kad apgyvendinimo patalpos dėl jose nesančios oro kondicionavimo sistemos ir itin aukštos oro temperatūros buvo netinkamos naudoti pagal paskirtį. Pažymėtina, kad *Mastercard* taisyklių skyriaus „*Cardholder Dispute Chargeback (Message Reason Code 4853/53/4850/4854)*“ nuostatose nustatyta, jog 4853 priežasties kodas gali būti taikomas, be kita ko, kai įsigytos prekės ar paslaugos neatitinka jų aprašymo, turi trūkumų³, prekybininkas nesilaiko sutarties sąlygų ir kitais nustatytais atvejais. Taigi lėšų grąžinimo procedūra pagal šį priežasties kodą gali būti inicijuojama ne tik dėl paslaugų neatitikties jų aprašymui, bet ir dėl jų trūkumų.

Vis dėlto iš bylos duomenų matyti, kad oro kondicionavimo sistema nebuvo nurodyta apgyvendinimo paslaugų aprašyme, todėl nėra pagrindo teigti, jog paslaugų teikėjas neįvykdė įsipareigojimo suteikti patalpas su tokia sistema. Be to, pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, patvirtinančių, kad dėl aukštos oro temperatūros apgyvendinimo patalpos iš tiesų buvo netinkamos gyventi ar kėlė pavojų sveikatai. Vien pareiškėjo nurodytos nepalankios oro sąlygos ir oro kondicionavimo sistemos nebuvimas savaime nepatvirtina, kad apgyvendinimo paslaugos neatitiko sutartų sąlygų ar turėjo trūkumų, sudarančių pagrindą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Mastercard* taisyklių 4853 priežasties kodą.

Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju bendrovė, įvertinusi pareiškėjo pateiktą informaciją ir ginčijamo mokėjimo aplinkybes, pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal *Mastercard* taisyklių 4853 priežasties kodą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas arba inicijuoti šią procedūrą.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bendrovės sprendimas pripažinti lėšų grąžinimo procedūrą nesėkminga yra nepagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini.

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁴.

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

³ Angl. *Goods or Services Were Either Not as Described or Defective*.

⁴ 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.