



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-01-22 Nr. 429-11
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir elektroninių pinigų įstaigos UAB ZEN.COM (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. liepos 9 d., pasinaudojant pareiškėjui bendrovės išduota mokėjimo kortele „MasterCard“, buvo inicijuota 1 404,13 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai Amazon (toliau – gavėja) už prekes.

2024 m. rugpjūčio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, prašydamas kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių asociaciją „MasterCard“ (toliau – „MasterCard“) dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo tuo pagrindu, kad jis gavėjai grąžino prekes, tačiau ši jam atsisakė sugrąžinti už prekes sumokėtas lėšas.

Bendrovė, gavusi pareiškėjo kreipimąsi, 2024 m. rugsėjo 10 d. gavėjai pateikė prašymą grąžinti už prekes sumokėtas lėšas ir 2024 m. rugsėjo 12 d. kreipėsi į „MasterCard“ dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, tačiau iš gavėjos gavo atsakymą, kad ši mokėjimo operacijos lėšų pareiškėjui negrąžins. Bendrovė apie tai informavo pareiškėją.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad bendrovė tinkamai neįgyvendino jo teisės į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ platformoje, todėl turi jam sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas paaiškino, kad gavėjai grąžino įsigytas prekes, tačiau gavėja atsisakė už prekes grąžinti sumokėtas lėšas, motyvuodama tuo, kad pareiškėjas viršijo grąžintų prekių limitą. Todėl pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, kad ši pradėtų lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ taisyklių (toliau – „MasterCard“ taisyklės) nustatyta tvarka. Pareiškėjo nuomone, bendrovė netinkamai jam atstovavo „MasterCard“, dėl to lėšos už įsigytas prekes jam nebuvo grąžintos. Pareiškėjas prašė, kad bendrovė jam grąžintų 1 404,13 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovė paaiškino, kad ėmėsi veiksmų, kad pareiškėjo teisės, susijusios su lėšų grąžinimo procedūra, būtų tinkamai įgyvendintos „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka. Bendrovė, gavusi pareiškėjo prašymą grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, kreipėsi į „MasterCard“, tačiau lėšų grąžinimo procedūra buvo atmesta, pačiam gavėjui pateikus įrodymus, kad pareiškėjas įsigytų prekių negrąžino.

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 to, kad, pareiškėjo nuomone, bendrovė tinkamai neįgyvendino jo teisės į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka, todėl turi pareiškėjui sugrąžinti mokėjimo operacijos sumą – 1 404,13 Eur.

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.

Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bendrovė tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į „MasterCard“ lėšų grąžinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigražinti „MasterCard“ mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų sumas nustato „MasterCard“. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos „MasterCard“ nustatytos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, bendrovės veiksmus, susijusius su tokio pobūdžio mokėjimo operacijų užginčijimu, reglamentuoja „MasterCard“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovas (*angl. MasterCard Rules*)¹, kuriame nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią mokėjimo paslaugų teikėjas, gavęs mokėjimo kortelės naudotojo prašymą, turi teisę kreiptis į „MasterCard“ dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

„MasterCard“ taisyklėse nustatyta galimybė, gavus prekes ar paslaugas ne pagal aprašymą arba su trūkumais, inicijuoti „MasterCard“ lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. „MasterCard“ taisyklėse įtvirtintu mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindu „Prekės / paslaugos ne pagal aprašymą arba su trūkumais“, o šios procedūros taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 55 ir 56 puslapiuose. Įvertinus šias sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra šiuo pagrindu galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas ją suteikia neatitinkančią aprašymo arba su trūkumais, o mokėtojas, prieš inicijuodamas lėšų grąžinimo procedūrą, grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atšaukia netinkamą paslaugą. Vertinant, ar mokėjimo operacija tenkino minėtas „MasterCard“ taisyklių sąlygas, svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjo įsigyta prekė nebuvo grąžinta. Kaip minėta, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad suteikta prekė ar paslauga ne pagal aprašymą arba su trūkumais, galima tik tada, jei mokėtojas grąžina prekybininkui netinkamą prekę arba atsisako paslaugos, už kurią atsiskaitė.

Iš ginčo byloje bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė, tik gavusi pareiškėjo kreipimąsi dėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo, nedelsdama kreipėsi į „MasterCard“ dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka. Tačiau lėšos pareiškėjui nebuvo grąžintos pačiai gavėjai atsisakius už pareiškėjo įsigytas prekes grąžinti lėšas, nes atlikus tyrimą buvo nustatyta, kad pareiškėjas įsigytų prekių gavėjai negrąžino. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė objektyvius įrodymus, pagrindžiančius, jog įsigytos prekės gavėjai nebuvo grąžintos.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad bendrovė tinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka, o lėšos pareiškėjui nebuvo sugrąžintos tik dėl to, kad gavėja atsisakė pareiškėjui grąžinti lėšas, nustačiusi, kad, priešingai, nei teigia pareiškėjas, įsigytų prekių jis negrąžino. Būtent tai ir lėmė gavėjos sprendimą atsisakyti grąžinti lėšas už prekes.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bendrovė netinkamai įgyvendino pareiškėjo teisę į lėšų grąžinimo procedūrą „MasterCard“ ir dėl to pareiškėjui mokėjimo operacijos lėšos nebuvo sugrąžintos, todėl daro išvadą, jog bendrovės atsisakymas pareiškėjui grąžinti 1 404,13 Eur buvo teisėtas ir pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą².

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

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.

² 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.

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. 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