LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS

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

2025-06-11 Nr. 429-118
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 2024 m. rugpjūčio 8–13 d. *MasterCard* mokėjimų kortele atliko keturias mokėjimo operacijas, kurių bendra suma 7 200,00 Eur, lėšų gavėjui *Ayolo* (toliau – ginčijami mokėjimai).

2024 m. rugsėjo 23 d. pareiškėjas susisiekė su bendrove dėl ginčijamų mokėjimų ir pateikė lėšų grąžinimo prašymus dėl ginčijamų mokėjimų tuo pagrindu, kad iš lėšų gavėjo negavo prekių.

Bendrovė inicijavo vidinį tyrimą dėl pareiškėjo reikalavimų ir nustatė, kad pareiškėjas ginčijamų mokėjimų dydžio sumas gavo iš lėšų gavėjo *Ayolo* ir tada inicijavo tokių pačių ir panašių sumų mokėjimus kortele tam pačiam prekybininkui *Ayolo*. Be to, bendrovei paprašius pateikti duomenis, kurių reikia norint inicijuoti lėšų grąžinimo procesą, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo[1] (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisyklėmis, pareiškėjas visų reikiamų duomenų nepateikė. 2024 m. spalio 3 d. bendrovė informavo pareiškėją apie savo sprendimą netenkinti jo lėšų grąžinimo prašymų.

2025 m. vasario 12 d. pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu bendrovės sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad tretieji asmenys išviliojo iš jo ginčijamų mokėjimų sumas, o bendrovė netenkino jo lėšų grąžinimo prašymų, todėl pareiškėjas prašė įpareigoti bendrovę atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad lėšų grąžinimo prašymai buvo atmesti vadovaujantis *MasterCard* taisyklių ir bendrosios sutarties, sudarytos tarp bendrovės ir pareiškėjo, nuostatomis, nes pareiškėjas nepateikė visos reikiamos informacijos inicijuoti šį procesą. Atitinkamai bendrovė paaiškino, kad neturi galimybės tenkinti pareiškėjo reikalavimo ar laikyti jį pagrįstu, 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 bendrovės atsisakymo inicijuoti lėšų grąžinimo procesą dėl ginčijamų mokėjimų pagal *Mastercard* taisykles.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų

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

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 ginčijamų mokėjimų autorizuotumo[2], todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus autorizuotais. Be to, tarp ginčo šalių nėra ginčo ir dėl tinkamo ginčijamų mokėjimų įvykdymo.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bendrovei pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bendrovė pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal MasterCard taisykles procedūrą.

Vertinant, ar bendrovė pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* taisykles procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal *MasterCard* organizacijos taisykles procedūra, taigi, bendrovės veiksmus, ginčijant *MasterCard* prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja organizacijos taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka. Kaip matyti, *MasterCard* taisyklėse yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bendrovė) gali pradėti lėšų grąžinimo 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 bendrovei, kaip mokėjimo kortelės leidėjai, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą bendrovei pareiškėjas grindė *MasterCard* taisyklių nuostatomis (kodas 4837), kuriose įtvirtinta priežastis: „Prekės ar paslaugos nesuteiktos" (angl. *Goods or services not provided*). Pagrindinės sąlygos, kurioms esant taikoma lėšų grąžinimo procedūra pirmiau nurodytu pagrindu, yra aprašytos *MasterCard* taisyklių 57-60, 209, 226-229 ir 525 puslapiuose.

Remiantis šiomis nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos. Pažymėtina, kad *MasterCard* taisyklėse nustatyta, kad šalis, norinti pasinaudoti teise į lėšų grąžinimą pagal šią kategoriją, turi įrodyti pirmiau minėtas aplinkybes ir (ar) sąlygas: 1) kortelės turėtojas (nagrinėjamu atveju pareiškėjas) dalyvavo atliekant mokėjimą (angl. *engaged in the transaction*); 2) įsigytos prekės ar paslaugos buvo negautos. *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, pvz., el. laiške, laiške, žinutėje arba užpildytoje ginčų sprendimo formoje – kortelės turėtojo ginčų dėl lėšų grąžinimo formą[3], kurioje turi būti nurodyta, kaip buvo įgyvendinta kiekviena lėšų grąžinimo dėl priežasties „prekės ar paslaugos nesuteiktos" sąlyga. Taip pat, kortelės turėtojas turi pateikti pakankamai konkretų įsigytų prekių ar paslaugų aprašymą.

Kaip matyti iš ginčo byloje pateiktų dokumentų, pareiškėjas nepateikė bendrovės prašomos esminės informacijos. Bendrovė, siekdama inicijuoti įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo procedūrą, 2024 m. rugsėjo 26 d. pateikė prašymą pareiškėjui patikslinti informaciją, užduodama 4 papildomus klausimus, iš kurių, *inter alia*, vienas buvo esminis, kad būtų galima tenkinti pareiškėjo reikalavimus (inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą). Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo buvo prašoma pateikti mokėjimų patvirtinimus*,* nes pareiškėjo pateiktuose duomenyse nebuvo reikiamos informacijos*,* pvz., pristatymo duomenų ir užsakymo datos. Ši informacija buvo būtina, norint pagrįsti vieną iš reikalavimų inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą – t. y. kad prekė turėjo būti pristatyta ar paslauga suteikta tam tikru adresu. Kadangi pareiškėjas šios informacijos nepateikė, manytina, kad bendrovė pagrįstai negalėjo inicijuoti lėšų grąžinimo proceso dėl to, kad pareiškėjas pagal *MasterCard* taisyklių

[2] Tiek bendrovei, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas nurodė pats atlikęs ginčijamus mokėjimus, neneigė autorizavęs šių mokėjimų ir (arba) kitaip neginčijo jų autorizuotumo.
[3] 1221 forma

nuostatas nepateikė visos būtinos informacijos tokiam procesui inicijuoti ir įrodyti, kad prekės nebuvo gautos.

2024 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas patvirtino, kad šios informacijos pateikti negali, nes niekada negavo jokio patvirtinimo, išskyrus jo atsiųstas ekrano nuotraukas, tačiau jose bendrovės prašoma informacija neatsispindi. Bendrovė taip pat nurodė, kad atsakymo į šį klausimą nepateikimas arba pateiktas neišsamus ar klaidinantis atsakymas neleidžia jai tinkamai kreiptis į organizaciją *MasterCard* su prašymu inicijuoti mokėjimo instrumentu (kortele) atliktų ginčijamų mokėjimų grąžinimo (pildant tam skirtą 1221 formą grąžinimui pagrįsti), nes tai neatitiktų nei *MasterCard* taisyklių, nei bendrovės vidinių procedūrų, reglamentuojančių šį procesą.

Įvertinus surinktą informaciją, svarbu pažymėti, kad iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pats pareiškėjas nedėjo pastangų ir bendrovei nepateikė visos lėšų grąžinimo procedūrai inicijuoti reikalingos informacijos, todėl Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bendrovė pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus. Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bendrovės priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymų ir, vadovaujantis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūros yra pagrįstas. Kadangi bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, jai nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl 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 argumentą[4].

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

[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.