



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR „PAYSERA LT“ UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-05-14 Nr. 429-160
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir „Paysera LT“, UAB (toliau – Bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2025 m. spalio 21 d. iki 2025 m. lapkričio 14 d. savo *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) inicijavo 4 mokėjimo operacijas (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjams: *MoonPay*, *Banxa*, *Trustwallet* (toliau – Gavėjai), tikslu investuoti ir uždirbti pelno.

2026 m. vasario 4 d. pareiškėjas pateikė bankui lėšų grąžinimo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo (angl. *chargeback*). Pareiškėjas nurodė, kad jis pats inicijavo ginčijamus mokėjimus, tikėdamasis investuoti į kriptoturtą ir iš to uždirbti pelno. Pareiškėjas norėdamas susigrąžinti investuotas lėšas, kreipėsi į Gavėjus, tačiau lėšų susigrąžinti nepavyko, todėl kreipėsi į Bendrovę, kad ši inicijuotų lėšų grąžinimo procedūrą.

Bendrovei nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo pradėti ginčijamų mokėjimų grąžinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – „*Visa* taisyklės“)¹ nustatyta tvarka, tuo pagrindu, kad nebuvo suteikta prekė ir/arba paslauga, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą ir rekomenduoti Bendrovei dėl ginčijamų mokėjimų inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą „*Visa* taisyklių“ pagrindu.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pakartojė pretenzijoje Bendrovei nurodytas ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes ir prašė įvertinti, ar Bendrovė pagrįstai nepradėjo ginčijamų mokėjimų ginčo proceso *Visa* taisyklių nustatytais pagrindais.

Atsiliepime Bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė, kad ginčijamų mokėjimų atveju pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymą nėra, nes pareiškėjo ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, o paslauga – pinigų perlaida – suteikta, nes lėšos pasiekė Gavėjus.

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 Bendrovės atsisakymo tenkinti pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamų mokėjimų pagal „*Visa* taisykles“.

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

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 ginčijamų mokėjimo autorizavimo, 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 vadovaudamasi „Visa taisyklių“ nuostatomis, turėjo tenkinti pareiškėjo prašymą dėl ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Vertinant, ar Bendrovė pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu tenkinti lėšų grąžinimo prašymą pagal „Visa taisykles“, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal „Visa taisykles“ procedūra, taigi, Bendrovės veiksmus, ginčijant „Visa“ organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja „Visa taisyklės“, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, „Visa 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, „Visa“ organizacija ne tik suteikia Bendrovei, kaip mokėjimo kortelės leidėjai, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad Bendrovė turėjo tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymą dėl ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo vadovaudamasi „Visa taisyklių“ nuostatomis dėl „Negautos prekės ir/ arba paslaugos“ ginčo kategorijos². Taigi, pareiškėjas kėlė klausimą, ar Bendrovė pagrįstai netenkino ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo prašymo ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Bendrovė teigia, kad pagal „Visa taisykles“, autorizuota mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti ginčijama minėtu pagrindu (prekės/paslaugos nesuteiktos), jei prekybininkas atsisako arba negali pateikti prekės ar paslaugos, o kortelės turėtojas prieš tai bandė šį klausimą išspręsti tiesiogiai su pačiu prekybininku, tačiau to padaryti nepavyko. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tada, jeigu prekė ir/arba paslauga lėšų gavėjo nebuvo suteikta.

Vertinant, ar ginčijami mokėjimai tenkino pirmiau minėtas „Visa taisyklių“ sąlygas, svarbu įvertinti pačios paslaugos, kurios pareiškėjas teigė negavęs, pobūdį. Kaip paaiškino pats pareiškėjas, jis ginčijamus mokėjimus inicijavo tikslu vėliau per Gavėjų įstaigas įsigyti kriptoturto ir iš to gauti pelno. Bendrovė šiuos pareiškėjo pateiktus ginčijamus mokėjimus įvykdė – pinigines lėšas pervedė pareiškėjo nurodytiems Gavėjams. Įvertinus, tai, kad pareiškėjo kortele inicijuotų ir Bendrovės įvykdytų ginčijamų mokėjimų tikslas buvo iš Bendrovės sąskaitos pervedti lėšas į Gavėjų sąskaitas tikslu vėliau investuoti ir gauti pelną, ir tai, kad lėšos buvo tinkamai pervedtos, darytina išvada, kad ginčijamomis mokėjimo operacijomis siekta gauti paslauga – lėšų pervedimas – pareiškėjui buvo suteikta. Pareiškėjas nuostolius patyrė ne dėl ginčijamų mokėjimų Bendrovės sąskaitoje, o dėl vėlesnių trečiųjų asmenų veiksmų, į kurių sąskaitas pats pareiškėjas nurodė pervedęs lėšas, norėdamas investuoti.

Kaip minėta pirmiau, remiantis „Visa taisyklėmis“, užginčyti mokėjimo operaciją tuo pagrindu, kad nesuteikta prekė ar paslauga galima tik tada, jei paslauga nesuteikiama. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad paslauga – pinigų pervedimas, pareiškėjui buvo suteikta, nes ginčijamų mokėjimų lėšos pasiekė Gavėjus.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės, leidžia daryti išvadą, kad ginčijami mokėjimai netenkina „Visa taisyklėse“ nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma

² Visa taisyklių punktas „11.10.2 Dispute Condition 13.1: Merchandise/Services Not Received“. The Cardholder participated in the Transaction but the Cardholder or an authorized person did not receive the merchandise or services because the Merchant or Load Partner was unwilling or unable to provide the merchandise or services“. 744 psl.

galimybė inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė prekės ir/ar paslaugos.

Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į pirmiau minėtus „Visa“ ribojimus, darytina išvada, kad Bendrovė neturėjo teisės perduoti „Visa taisyklių“ neatitinkančio pareiškėjo prašymo „Visa“ ir pagrįstai atsisakė tenkinti tokį pareiškėjo prašymą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad Bendrovė pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino „Visa“ nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad Bendrovės atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti „Visa“ lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjui nebuvo suteikta prekė ir/arba paslauga, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą³.

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

³ 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.