



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-09 Nr. 429-193
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl bendrovės sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros nesuteiktų prekių pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bendrovė laikėsi ginčui aktualių Mastercard organizacijos Lėšų grąžinimo gido² (toliau – Mastercard taisyklės) sąlygų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėjas bendrovės išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) gavėjui *XPRSERA* (*ExpressiveEra*) (toliau – Gavėjas) atliko du mokėjimus - 2025 m. balandžio 22 d. sumokėjo 726,25 Eur³, o 2025 m. gegužės 5 d. – 1 171,71 Eur⁴ (toliau kartu – Ginčijami mokėjimai).

Pareiškėjas kreipėsi į bendrovę dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo nesuteiktų prekių pagrindu. Pareiškėjas nurodė, kad elektrines plaukimo lentas bei jų baterijas užsisakė iš pardavėjo *Isnbeauty* (toliau – Prekių tiekėjas), tačiau prekių negavo, interneto svetainė, iš kurios buvo perkamos prekės⁵ neveikia. Pareiškėjas bendrovei pateikė Prekių tiekėjo⁶ siųstus el. laiškus, patvirtinančius prekių užsakymą⁷, taip pat pareiškėjo el. paštu Prekių tiekėjui siųstus paklausimus dėl negautų prekių. Pareiškėjo teigimu, nei Prekių tiekėjas, nei Gavėjas, kurį pareiškėjas įvardijo tarpininku, neatsakė į jo pretenzijas.

Įvertinusi pareiškėjo pateiktus duomenis, bendrovė prašė papildomos informacijos, o vėliau informavo pareiškėją, kad pateiktų dokumentų nepakanka lėšų grąžinimo procedūrai inicijuoti.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti bendrovės sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo procedūros dėl Ginčijamų mokėjimų pagrįstumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad negavo prekių, už kurias sumokėjo, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus, todėl bendrovė nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo procedūros.

Bendrovė teigia, kad negalėjo tenkinti pareiškėjo prašymo dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo, nes nedisponavo duomenimis, kurie patikimai pagrįstų pareiškėjo, kaip kortelės turėtojo, reikalavimą Gavėjui bei lėšų grąžinimo pagrindo buvimą. Bendrovės teigimu, dėl kitų

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

² Angl. *Chargeback Guide*.

³ Pareiškėjo teigimu, už elektrines plaukimo lentas.

⁴ Pareiškėjo teigimu, už vandeniui atsparias baterijas.

⁵ <https://isinbeauty.com>.

⁶ Iš el. pašto dėžutės support@isinbeauty.com.

⁷ Nurodoma prekė, užsakymo data, numeris.

pareiškėjo Gavėjui atliktų mokėjimo operacijų pradėjus lėšų grąžinimo procedūras buvo gauti Gavėjo paaiškinimai, jog jis veikia kaip vizualinio – skaitmeninio turinio kūrimo platforma. Ši veikla neatitiko pareiškėjo teiginių apie Gavėjo nesuteiktas prekes. Pareiškėjas nepateikė tinkamų prekių pirkimo dokumentų, Gavėjo patvirtinimų dėl prekių užsakymo, siuntimo duomenų, susirašinėjimo su Gavėju – buvo pateikti kito asmens (Prekių tiekėjo) el. laiškai, kurie buvo neišsamūs, be įprastų prekių užsakymams būdingų rekvizitų. Dalis pareiškėjo pateiktų interneto nuorodų, esą susijusių su prekių užsakymu, buvo neaktyvios, nesusiję su Gavėju. Bendrovės teigimu, pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima patikimai konstatuoti, kad Gavėjas įsipareigojo suteikti, bet nesuteikė pareiškėjui prekių, už kurias šis sumokėjo, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus.

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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bendrovė pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūra, taigi bendrovės veiksmus, ginčijant Mastercard organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Mastercard taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bendrovė, kaip kortelės leidėja, pagal Mastercard taisyklės vykdomame lėšų grąžinimo procese, veikia kaip tarpininkė tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis *Mastercard* taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bendrovei pateiktame prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas - nesuteiktos prekės, už kurias sumokėta (angl. *Goods or Services Not Provided*).

Įvertinus ginčo aplinkybes ir Mastercard taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bendrovė pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, pateiktą nesuteiktų prekių pagrindu, kadangi šiuo bendrovei nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima patikimai konstatuoti, kad būtent Gavėjas įsipareigojo suteikti, bet nesuteikė pareiškėjui prekių, už kurias šis sumokėjo, atlikdamas Ginčijamus mokėjimus. Pats pareiškėjas susirašinėjime su bendrove iš pradžių teigė, kad prekes pirkė iš Prekių tiekėjo, o ne iš Gavėjo, kuris pareiškėjo buvo įvardytas tik kaip tarpininkas. Sutiktina su bendrove, kad pareiškėjo teikta informacija buvo prieštaringa ir kėlė pagrįstų abejonių dėl nurodytų faktinių aplinkybių⁸. Pagal Mastercard taisyklės kortelės turėtojas gali reikalauti lėšų grąžinimo, kai iš pateiktų duomenų galima nustatyti, jog prekybininkas, kuriuo laikomas mokėjimo operacijos lėšų gavėjas, nesuteikia prekių ar paslaugų, už kuriuos sumokėta ginčijama mokėjimo operacija.

I š v a d a

Nėra pagrindo vertinti, kad bendrovė veikė netinkamai, atsisakydama pradėti lėšų grąžinimo procedūrą dėl Ginčijamų mokėjimų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

⁸ Įskaitant pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktus esą iš Gavėjo el. pašto dėžutės siųstus prekių užsakymo patvirtinimus.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁹

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁹ 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.