



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-22 Nr. 429-213
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 netenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymo, pateikto sukčiavimo kategorijos pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bendrovė laikėsi ginčui aktualių Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – Visa taisyklės)² sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio 15 d. pareiškėjas Visa kortele atliko 400 EUR mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui Y. Y. (toliau – lėšų gavėjas).

2025 m. gruodžio 15 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas. Pareiškėjas paaiškino, kad manė, jog jo draugas jam parašė prašydamas paskolinti pinigų, atliko ginčijamą mokėjimą, tačiau paaiškėjo, kad jo draugo Telegram paskyra buvo „nulaužta“ ir rašė ne jis, o sukčiai.

2026 m. vasario 6 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą, nes ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai patvirtintas ir įvykdytas. Bendrovė atsakyme taip pat informavo pareiškėją, kad susisieikė su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju ir paprašė grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, tačiau lėšų grąžinimas nebuvo sėkmingas. Pareiškėjas dar kartą kreipėsi į bendrovę, nurodydamas, kad nesutinka su bendrovės sprendimu, ir prašydamas grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, vadovaujantis Visa taisyklių nuostatomis. Bendrovė atsakė, kad savo sprendimo nekeis ir toks lėšų grąžinimo prašymas netenkintas, nes neatitinka Visa taisyklėse numatytų pagrindų.

Pareiškėjas, nesutikdamas su bendrovės sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į bendrovę.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovė teigia, kad pareiškėjas neneigia autorizavęs ginčijamą mokėjimą, todėl bendrovė pagrįstai, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis, įvykdė ginčijamą mokėjimą ir jai nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti jo prašomų grąžinti lėšų. Pareiškėjo reikalavimo grąžinti lėšas negali tenkinti, nes pateiktas lėšų grąžinimo prašymas neatitiko šios procedūros inicijavimo pagal Visa taisyklėse nustatytų reikalavimų. Dėl šios priežasties bendrovė mano, kad pareiškėjo

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

² <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

reikalavimas nėra pagrįstas ir negali būti tenkinamas.

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: 1) pagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atveju pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą; 2) turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis.

1. Dėl bendrovės atsisakymo pradėti Visa taisyklėse nurodytą lėšų grąžinimo procedūrą

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

Bendrovė, kaip kortelės leidėja, pagal Visa 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 Visa taisyklių nuostatų.

Savo reikalavimą grąžinti jam ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas argumentavo tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis Visa taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme³.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjas neneigė dalyvavęs atliekant ginčijamą mokėjimą, t. y. siekė atlikti ir patvirtino ginčijamą mokėjimą, tačiau tik jį jau atlikus paaiškėjo, jog lėšas pervadė ne tam asmeniui. Byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir šalių pateikti paaiškinimai bei objektyvūs įrodymai liudija, kad be paties pareiškėjo aktyvių veiksmų ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs atliktas ir įvykdytas.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias Visa taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamo atveju santykiuose su pareiškėju bendrovė netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Visa taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bendrovė, remdamasis pirmiau nurodytomis Visa taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūrą, taip pat nėra.

2. Dėl bendrovės pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasiklioė iš trečiųjų asmenų gautu prašymu pervesti lėšas bei kita informacija ir, atlikęs ginčijamą mokėjimą lėšų gavėjui, suprato, kad buvo suklaidintas ir (arba) apgautas, savaime nereiškia, kad bendrovė

³ Visa taisyklių (ginčui aktualios redakcijos) 11.7 papunktis.

privalo gražinti (atlyginti) pareiškėjui šio mokėjimo sumą.

Vertinant, ar bendrovei kilo pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, ginčijamo mokėjimo atveju bendrovė, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėja, neturi imperatyvios pareigos gražinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bendrovė dėl nuo jos priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ar jo neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bendrovė) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Nagrinėjamu atveju mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bendrovei pateikė pats pareiškėjas. Šiuo nurodymu pareiškėjas pavedė bendrovei nurašyti iš sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymas, jo pateikimas bei pareiškėjo sutikimo vykdyti jame nurodytą ginčijamą mokėjimą davimo forma ir tvarka atitiko šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų vykdymo iš sąskaitos sąlygas. To, kad siekė ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjui įvykdymo, pareiškėjas neneigė.

Imperatyvaus draudimo pareiškėjui atlikti iš sąskaitos mokėjimo operacijas kitiems asmenims, įskaitant lėšų gavėją, nei teisės aktai, nei šalių sudarytos sutartys nenustatė.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bendrovė, gavusi mokėjimo nurodymą, turėjo (galėjo) žinoti ir (arba) suprasti, jog pareiškėjas tuo metu bendravo su, kaip teigė, sukčiais, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, bendrovei tapo žinoma jau po ginčijamo mokėjimo įvykdymo, t. y. tik pareiškėjui apie tai jai pranešus.

Nors bendrovei, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiai rinkos profesionalai, taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai, atsargiai ir kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti kokias nors mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bendrovei taip pat nereiškė.

Dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į bendrovę tą pačią dieną, tačiau jau tada, kai ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą⁴, per kurį jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą. Duomenų, kad lėšų gavėjas būtų sutikęs gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą ir (arba) inicijavęs jos grąžinimą, byloje neturima. Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bendrovė turėtų grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bendrovė veikė netinkamai, atsisakydama tenkinti lėšų grąžinimo prašymą, ir (arba) turėtų grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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 (ar) teiginį⁵.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

⁴ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

⁵ 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.

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