



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL [NUASMENINTA] IR „PAYSERA LT“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-09-14 Nr. 429-356
Vilnius

Lietuvos bankas gavo [nuasmeninta] (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir „Paysera LT“, UAB, (toliau – elektroninių pinigų įstaiga) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl elektroninių pinigų įstaigos atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas ir inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą² pagal Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovą³ (toliau – VISA taisyklės) numatytas sąlygas. Pareiškėjas teigė, kad mokėjimų gavėjas vykdė su azartiniais lošimais susijusią veiklą, tačiau naudojo šios veiklos neatitinkančius prekybininkų kategorijų (angl. Merchant Category Codes, toliau – MCC) kodus, o atliekant mokėjimus jis buvo įtrauktas į Apribojusių savo galimybę lošti asmenų registrą. Nustatyta, kad pareiškėjas ginčijamus mokėjimus autorizavo, o teisės aktai elektroninių pinigų įstaigai nenustato pareigos dėl minėtų aplinkybių jų nevykdyti ar tikrinti gavėjų, nurodomų MCC, kodus. Kadangi neteisingas MCC kodas taip pat nėra savarankiškas pagrindas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagal VISA taisykles, pareiškėjo reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės:

Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2026 m. liepos 4 d. iki 2026 m. liepos 19 d. savo VISA prekės ženklo mokėjimo kortele iniciavo 28 mokėjimo operacijas (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjui „Wildies“ (toliau – gavėjas). Bendra ginčijamų mokėjimų suma – 11 611 Eur.

2026 m. liepos 24 d. pareiškėjas kreipėsi į elektroninių pinigų įstaigą su prašymu grąžinti lėšas.

2026 m. rugpjūčio 10 d. elektroninių pinigų įstaiga pareiškėjo prašymą atmetė.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti elektroninių pinigų įstaigai grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą – 11 611 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti lošimų platformoje „Wildies“, siekiant papildyti lošimų sąskaitą, todėl, jo nuomone, šioms operacijoms turėjo būti taikomas lošimų veiklai priskiriamas prekybininko kategorijos kodas MCC 7995, o ne MCC 5817. Pareiškėjo teigimu, elektroninių pinigų įstaiga turėjo atmesti ginčijamų mokėjimų operacijas, kadangi jų gavėjui buvo priskirtas neteisingas MCC kodas, be to, kai ginčijami mokėjimai buvo atliekami, pareiškėjas buvo įtrauktas į Apribojusių savo galimybę lošti asmenų registrą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas mano, kad elektroninių pinigų įstaiga turėtų iš naujo įvertinti galimybes susigrąžinti ginčijamų operacijų lėšas ir inicijuoti jų susigrąžinimo procedūrą dėl, pareiškėjo teigimu, netinkamo prekybininko veiklos klasifikavimo.

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. 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*

³ Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*

Atsiliepime elektroninių pinigų įstaiga nurodė, kad ginčijamos operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, o paslaugos – suteiktos. Bendrovės teigimu, galimas MCC kodo neatitikimas savaime nesudaro pagrindo inicijuoti lėšų susigrąžinimo procedūros pagal mokėjimo kortelių sistemų taisykles, todėl pareiškėjo reikalavimas yra nepagrįstas.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas pripažįsta pats inicijavęs ginčijamus mokėjimus ir juos patvirtinęs. Pareiškėjas tik teigia, kad gavėjas neteisingai nurodė savo veiklos kategoriją. Kitų byloje turimų duomenų visuma objektyviaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir (arba) patvirtinti be pareiškėjo žinios, valios, sutikimo ir (arba) kitokio jo dalyvavimo, taip pat nesudaro, todėl ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, todėl plačiau dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimo šiame sprendime nebus pasisakoma.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar **elektroninių pinigų įstaiga turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą.***

Vertinant, ar elektroninių pinigų įstaigai, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų ginčijamų mokėjimų atveju elektroninių pinigų įstaiga, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėja, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad elektroninių pinigų įstaiga dėl nuo jos priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų 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 (nagrinėjamo atveju elektroninių pinigų įstaiga) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai elektroninių pinigų įstaiga gavo mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir elektroninių pinigų įstaigos tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti iš sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas neneigė.

Pareiškėjas iš esmės savo reikalavimą grindžia tuo, kad prekybininkai, kuriems jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, užsiėmė su azartiniais lošimais susijusia veikla, nors faktiškai MCC koduose savo veiklos pobūdį nurodė kaip nesusijusį su azartiniais lošimais. Pareiškėjas taip pat remiasi aplinkybe, kad ginčijamų mokėjimų atlikimo metu jis buvo įtrauktas į Apribojusių savo galimybę lošti asmenų registrą. Sprendžiant dėl elektroninių pinigų įstaigos atsakomybės už ginčijamų mokėjimų įvykdymą, svarbu yra tai, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai imperatyvios pareigos elektroninių pinigų įstaigai nevykdyti mokėjimo operacijų vien dėl to, kad jų gavėjo veikla yra susijusi su azartiniais lošimais arba mokėtojas yra įtrauktas į Apribojusių savo galimybę lošti

asmenų registrą, nenumato. Taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktai elektroninių pinigų įstaigoms nenustato ir pareigos tikrinti ir (arba) užtikrinti, kad atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis iš elektroninių pinigų įstaigos klientų priimančios lėšų gavėjai tarptautinių kortelių organizacijų sistemose ir (arba) kitur pateiktą teisingą informaciją apie savo veiklą, įskaitant prekybininko kategorijos kodus.

Taip pat pareiškėjas teigia, kad elektroninių pinigų įstaiga turėjo kreiptis į VISA ir pradėti ginčijamų mokėjimų ginčo procedūrą, tačiau pareiškėjas, be to, kad gavėjas, jo nuomone, nurodė neteisingą MCC kodą, daugiau jokių argumentų, kokių VISA taisyklėse nustatyta pagrindu elektroninių pinigų įstaiga turėjo pradėti ginčijamų mokėjimų susigrąžinimo procedūrą, nepateikė. Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal VISA taisyklės, taigi, elektroninių pinigų įstaigos veiksmus, ginčijant VISA organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja VISA taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka. Atkreiptinas dėmesys, kad minėtos VISA taisyklės klaidingo MCC kodo nurodymo neįvardija kaip pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad elektroninių pinigų įstaiga, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė ginčijamus mokėjimus, nėra. Remiantis bylos duomenimis, elektroninių pinigų įstaiga vykdė ginčijamus mokėjimus, laikydamosi ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Taip pat ir nėra pagrindo teigti, kad elektroninių pinigų įstaiga nepagrįstai atsisakė pradėti *chargeback* procesą VISA taisyklių nustatytais pagrindais.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas nenustatė.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių elektroninių pinigų įstaigai kiltų pareiga grąžinti arba atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra 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 (arba) teiginį⁴.

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 [nuasmeninta] 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 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.