



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR UAB „PAYRNET“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-04-13 Nr. 429-201
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjo ir bendrovės buvo sudaryta mokėjimo paslaugų sutartis, kurios pagrindu pareiškėjui bendrovėje buvo atidaryta atsiskaitomoji sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sutartis). Šalių sudarytos sutarties pagrindu bendrovė pareiškėjui per tarpininką *Colletra Finance Limited* (toliau – bendrovės tarpininkas) teikė mokėjimo paslaugas.

2022 m. spalio 24 d., įvertinusi bendrovės tarpininko teikiamas paslaugas ir nustačiusi galimą pinigų plovimo ir teroristų finansavimo grėsmę, bendrovė priėmė sprendimą nutraukti su bendrovės tarpininku dalykinius santykius. Dėl šios priežasties visų vartotojų (įskaitant ir pareiškėją), kuriems paslaugos teikiamos per bendrovės tarpininką, sutartys buvo nutrauktos, o vartotojai negalėjo disponuoti sąskaitose esančiomis lėšomis.

2023 m. sausio 14 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir prašė gražinti jo lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad bendrovė jam turi gražinti 9 658 Eur, iš kurių 7 650 Eur turėjo būti pervesti į jo sąskaitą bendrovėje iš Tarptautinio Monako universiteto kaip darbo užmokestis. Kadangi atsiskaitomoji sąskaita yra užblokuota, pareiškėjas prašė gražinti lėšas jų siuntėjui. Likusi 2 008 Eur suma buvo užblokuota pareiškėjo elektroninėje sąskaitoje, kurią atidarė bendrovė per savo tarpininką, todėl pareiškėjas prašė gražinti ir šią sumą.

Įvertinusi pateiktą prašymą, bendrovė pareiškėjui nurodė, kad bandymas gražinti siuntėjui 7 650 Eur buvo nesėkmingas dėl techninių kliūčių, o 2 008 Eur suma negali būti gražinta, nes bendrovė nutraukė su bendrovės tarpininku sudarytą sutartį ir su juo nebendradarbiauja, todėl negali tiksliai nustatyti, kiek pareiškėjo sąskaitoje buvo lėšų, ir todėl atsisako gražinti pareiškėjo prašomą sumą. Bendrovė papildomai nurodė, kad lėšos pareiškėjui gali būti gražintos tik tada, kai bus baigtas tyrimas dėl bendrovės tarpininko veiksmų ir bus nustatyta tiksli suma, kiek pareiškėjo sąskaitoje buvo lėšų.

Po priimto sprendimo pareiškėjas keletą kartų kreipėsi į bendrovę ir prašė jį persvarstyti, tačiau bendrovė priimto sprendimo nepakeitė. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei gražinti pareiškėjui priklausančias lėšas, t. y. 9 658 Eur. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kaip ir pirmajame kreipimesi į bendrovę. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad iš jo pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad 2022 m. spalio 15 d. 7 650 Eur buvo pervesta į jo sąskaitą bendrovėje, tačiau lėšos nebuvo įskaitytos. Pareiškėjas teigia prašęs lėšas gražinti lėšų siuntėjui, tačiau tai nebuvo atlikta. Pareiškėjas papildomai nurodė prašęs gražinti ir visas kitas pareiškėjo sąskaitoje bendrovėje buvusias lėšas ir pateikė objektyvius duomenis, kurie patvirtina, kokia suma šioje sąskaitoje buvo 2023 m. sausio 14 d., t. y. 2 008 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodė, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjo prašymas gražinti 7 650 Eur buvo įgyvendintas – ši suma 2023 m. vasario 6 d. buvo gražinta pareiškėjo nurodytam asmeniui, o 2023 m. vasario 9 d. pareiškėjas buvo informuotas apie bendrovės atliktus veiksmus. Dėl šios priežasties bendrovė mano, kad ši su pareiškėju kilusio ginčo dalis išspręsta taikiai.

Bendrovė teigia nesutinkanti su kita pareiškėjo reikalavimo dalimi – gražinti likusią 2 008

Eur sumą, ir prašo šį reikalavimą atmesti. Bendrovė nurodo suprantanti, kad dėl bendrovės ir jos tarpininko nesutarimų pareiškėjas gali patirti nepatogumų, tačiau bendrovė deda pastangas, kad tyrimas būtų kuo greičiau užbaigtas. Bendrovės nuomone, būtent dėl bendrovės tarpininko nebendradarbiavimo nėra galimybės nustatyti, kiek konkrečiai pareiškėjo sąskaitoje buvo lėšų tuo metu, kai bendrovė nutraukė dalykinius santykius su savo tarpininku. Dėl šios priežasties bendrovė teigia negalinti grąžinti pareiškėjo prašomų lėšų.

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 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjui jo sąskaitoje buvusias lėšas, t. y. 9 658 Eur.

Svarbu pabrėžti, kad bendrovės pateikti duomenys patvirtina, kad bendrovė 2023 m. vasario 6 d. 7 650 Eur sumą pareiškėjo prašymu grąžino Tarptautiniam Monako universitetui, t. y. lėšų siuntėjui, ir 2023 m. vasario 9 d. apie tai informavo pareiškėją. Bendrovė papildomai pateikė 2023 m. vasario 24 d. pareiškėjo patvirtinimą, kad lėšų siuntėjas lėšas gavo. Atsižvelgiant į bendrovės pateiktus duomenis, matyti, kad bendrovė su pareiškėju šią ginčo dalį išsprendė taikiai, todėl dėl šios sumos nagrinėjant ginčą nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė pagrįstai atsisako grąžinti pareiškėjo prašomas lėšas, t. y. 2 008 Eur.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bendrovė turi jam grąžinti 2 008 Eur sumą, kuri, pareiškėjo teigimu, buvo jo sąskaitoje iki tol, kol sąskaita buvo užblokuota dėl bendrovės ir jos tarpininko nesutarimų. Nesutikdama su pareiškėjo pateiktu reikalavimu, bendrovė pažymi, kad dėl tarpininko nebendradarbiavimo šiuo metu neturi galimybės nustatyti, kokia tiksli lėšų suma buvo pareiškėjo sąskaitoje, todėl negali grąžinti pareiškėjo prašomų lėšų. Bendrovės teigimu, tik tada, kai bus atliktas išsamus tyrimas ir bus nustatyta, kokia tiksli suma buvo pareiškėjo sąskaitoje, bendrovė grąžins pareiškėjo sąskaitoje buvusias lėšas.

Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatymo (toliau – EPEPIĮ) 11 straipsnio 4 dalyje yra nustatyta, kad „elektroninių pinigų įstaiga vadovaujasi šiuo įstatymu, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymu, Europos Sąjungos ir Lietuvos banko teisės aktais bei savo steigimo dokumentais“.

Visų pirma, vertinant tarp šalių kilusį ginčą, svarbu pažymėti, kad EPEPIĮ 2 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad elektroninių pinigų įstaiga – akcinė bendrovė arba uždaroji akcinė bendrovė, kuriai išduota elektroninių pinigų įstaigos licencija ar elektroninių pinigų įstaigos ribotos veiklos licencija, kuria suteikiama teisė leisti elektroninius pinigus Lietuvos Respublikoje ir (ar) kitose valstybėse narėse. To paties straipsnio 5 dalyje reglamentuota, kad elektroninių pinigų įstaigos tarpininkas – fizinis arba juridinis asmuo, kita organizacija arba jos padalinys, teikiantys mokėjimo paslaugas elektroninių pinigų įstaigos vardu.

Nagrinėjamu atveju, tiek pagal bendrovės Vartotojų elektroninių pinigų sąskaitų sąlygų (toliau – Sąlygos) įžanginę dalį¹, tiek pagal *Colletra* vartotojų sąskaitų taisyklių (toliau – Taisyklės) įžanginę dalį,² bendrovės tarpininkas veikė bendrovės vardu ir vartotojams teikė mokėjimo ir elektroninių pinigų sąskaitos paslaugas.

Taisyklių 3.4 papunktyje taip pat nurodyta, kad *Colletra* sąskaita yra atidaryta bendrovėje³.

¹ Sąlygų tekstas anglų kalba: „Our relationship with *Colletra Finance Limited*: As an EMI, we have appointed *Colletra Finance Limited* as an EMD Agent. An EMD Agent means a person who provides payment services on behalf of an electronic money institution (as defined in the Law on Electronic Money and Electronic Money Institutions and the Law on Payment Institutions). As our EMD Agent, *Colletra Finance Limited* is authorised to provide associated payment services alongside our e-money account services.“

² Taisyklių tekstas anglų kalba: „Your *Colletra* account is operated by *Colletra Finance Limited*. *Colletra Finance Limited* is an EMD agent to UAB Payrnet that is authorised and regulated by the Bank of Lithuania as an electronic money institution.“

³ The issuer of your COLLETRA Account is UAB Payrnet.

Taigi, sistemiškai ir lingvistiškai aiškinant Sąlygų, Taisyklių ir EPEPII nuostatas, matyti, kad bendrovės tarpininkas tik veikia bendrovės vardu, o atsakinga už elektroninių pinigų išleidimo, išpirkimo ir kitas teikiamas mokėjimo paslaugas yra būtent bendrovė, todėl atsakomybė už tinkamą teisės aktų ir sutartinių nuostatų laikymąsi tenka būtent bendrovei.

EPEPII 6 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad elektroninių pinigų leidėjai, gavę lėšų iš fizinių arba juridinių asmenų, išleidžia elektroninius pinigus nominaliaja pinigine verte. To paties straipsnio 2 dalyje reglamentuota, kad elektroninių pinigų leidėjai, gavę elektroninių pinigų turėtojų *prašymą, privalo išpirkti jų turimus elektroninius pinigus nominaliaja pinigine verte*. EPEPII 6 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad elektroninių pinigų išpirkimo sąlygos, laikotarpis ir visos su tuo susijusios papildomo atlygio sumos turi būti numatytos elektroninių pinigų leidėjo ir elektroninių pinigų turėtojo sudarytoje sutartyje.

Sąlygų 5.1 papunktyje nustatyta, kad bendrovė, teikdama paslaugas, įsipareigoja išduoti elektroninius pinigus, kai pinigus gauna iš kliento, arba kai trečioji šalis siunčia lėšas klientui, saugoti kliento elektroninius pinigus ir išpirkti elektroninius pinigus pagal kliento aiškų nurodymą, tiek pagal sutartį, tiek pagal susitarimą su bendrovės tarpininku⁴.

Sąlygų 6.4 papunktyje nustatyta, kad klientas, duodamas pavedimą bendrovės tarpininkui, *gali išpirkti bendrovėje laikomus elektroninius pinigus ir gauti atitinkamai lėšas į klientui priklausančią banko sąskaitą. Bendrovės tarpininkas įsipareigoja įvykdyti vieną ar kelias mokėjimo operacijas pagal kliento pateiktą pavedimą*⁵.

Taisyklių 10.1 papunktyje įtvirtinta, kad klientas gali prisijungti prie savo sąskaitos naudodamas savo vartotojo vardą ir prisijungimo slaptažodį bei pervesi elektroninius pinigus iš savo sąskaitos tretiesiems asmenims per bendrovės tarpininko interneto tinklalapį⁶.

Sąlygų 10.3 papunktyje taip pat reglamentuota, kad nutraukus tarp kliento ir bendrovės pasirašytą sutartį nuo nutraukimo dienos: 1) klientas nebegalės naudotis paslaugomis; 2) bendrovė išpirks visus elektroninius pinigus, kurie yra kliento sąskaitoje, ir jų nominalią vertę perves į kliento nurodytą banko sąskaitą, nebent abi šalys susitars, kad dalis lėšų priklauso bendrovei. Kliento elektroninių pinigų išpirkimas visada yra nemokamas⁷.

Galiausiai Sąlygų 10.4 papunktyje nustatyta, kad po sutarties nutraukimo klientas gali susisiekti su bendrove Sąlygose nurodytais kontaktais tam, kad bendrovė išpirktų visus turimus elektroninius pinigus, kuriuos klientas laiko bendrovėje⁸.

Taigi, vertinant tarp bendrovės, bendrovės tarpininko ir pareiškėjo pasirašytų sutarčių ir EPEPII nuostatas, svarbu pažymėti, kad, pareiškėjui pateikus prašymą ir (arba) nutrūkus dalykiniams santykiams tarp bendrovės ir pareiškėjo, bendrovė privalo išpirkti pareiškėjo turimus elektroninius pinigus ir lėšas už išpirktus elektroninius pinigus pervesti pareiškėjui į jo nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu tai, kad bendrovė teigia 2022 m. spalio 14 d. įvertinusi savo tarpininko teikiamas paslaugas ir nustačiusi galimą pinigų plovimo ir teroristų finansavimo grėsmę, todėl priėmusi sprendimą nutraukti su savo tarpininku dalykinius santykius ir todėl visų vartotojų (įskaitant ir pareiškėją) sutartys buvo nutrauktos. Iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjo sąskaitoje bendrovėje turimų elektroninių pinigų neišpirko ir lėšų į pareiškėjo nurodytą sąskaitą nepervedė, todėl pareiškėjas tiek 2022 m. lapkričio 21 d. kreipimesi į bendrovę, tiek kreipimesi į Lietuvos banką prašė, kad bendrovė išpirktų jo turimus elektroninius pinigus ir pervestų juos į kitą pareiškėjo asmeninę atsiskaitomąją sąskaitą. Bendrovė teigia, kad dėl nesutarimų su savo tarpininku negali nustatyti, kokia suma buvo pareiškėjo atsiskaitomoje sąskaitoje, kai buvo nutraukta sutartis, todėl priėmė sprendimą neišpirkti elektroninių pinigų iki tol, kol nebus nustatyta, kokia tiksli

⁴ Sąlygų tekstas anglų kalba: „As part of the Services, we shall issue you with Electronic Money upon receipt of money from you or a third party on your behalf, store your Electronic Money and redeem Electronic Money both on your express instruction and in accordance with this Agreement and the agreement of the *Colletra Finance Limited*.“

⁵ Sąlygų tekstas anglų kalba: „You can redeem the Electronic Money you hold with us and receive the corresponding funds into a bank account belonging to you by entering into a payment contract between *Colletra Finance Limited* and you whereby *Colletra Finance Limited* commits to executing one or more payments on your behalf pursuant to a request from you to *Colletra Finance Limited*.“

⁶ Taisyklių tekstas anglų kalba: „You can log in into Your account by using Your username and password and transfer emoney from Your Account to a Third-Party Account through the online portal on our Website.“

⁷ Sąlygų tekstas anglų kalba: „Effect of Termination. Upon the effective date of termination: 1) you will no longer be able to avail yourself of the Services; 2) we shall redeem any Electronic Money we hold for you and send the equivalent funds to a bank account in your name, unless agreed by both parties, less any monies which are due and owing to us. Redemption of your Electronic Money as such will always be free of charge.“

⁸ Sąlygų tekstas anglų kalba: „After termination, you may contact us using the contact details set out in clause 2.3 to redeem any Electronic Money you still hold with us.“

elektroninių pinigų suma buvo pareiškėjo sąskaitoje.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas pateikė savo paskyros ekrano nuotrauką, kurioje matyti, kad pareiškėjo sąskaitoje yra 2 008 Eur balansas. Iš pareiškėjo pateiktų objektyvių įrodymų matyti, kad pareiškėjo paskyros ekrano nuotrauka yra daryta 2023 m. sausio 14 d., t. y. jau po to, kai bendrovės ir jos tarpininko santykiai buvo nutraukti, o paskyroje esančios lėšos buvo sulaikytos, t. y. pareiškėjas jomis negalėjo naudotis.

Atsižvelgiant į pareiškėjo pateiktus objektyvius duomenis ir į tai, kad bendrovė nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie paneigtų pareiškėjo pateiktus duomenis ir patvirtintų, kad pareiškėjo paskyroje esanti elektroninių pinigų suma galėjo nesutapti su pareiškėjo paskyros ekrano nuotraukoje nurodytais duomenimis, galima daryti išvadą, kad pareiškėjo paskyroje buvo pareiškėjo nurodoma pinigų suma, t. y. 2 008 Eur, todėl pareiškėjas, vadovaudamasis sutarties ir teisės aktų nuostatomis, pagrįstai reikalauja išpirkti jo sąskaitoje esančias lėšas ir pervesti jas į pareiškėjo nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą.

Taigi, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad bendrovė nesilaikė EPEPĮĮ ir sutarties nuostatų, kai sutartis buvo nutraukta ir netgi buvo gautas pareiškėjo prašymas, nepagrįstai neišpirko pareiškėjo sąskaitoje buvusių elektroninių pinigų ir nepervedė lėšų į pareiškėjo nurodytą sąskaitą, dėl to pareiškėjas nuo 2022 m. spalio 24 d. iki šio sprendimo priėmimo dienos negalėjo naudotis savo turimomis lėšomis, darytina išvada, kad pareiškėjo bendrovei keliamas reikalavimas išpirkti elektroninius pinigus ir grąžinti pareiškėjui priklausančias lėšas – 2 008 Eur, yra pagrįstas, todėl tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies tenkinti pareiškėjo X. X. reikalavimą ir rekomenduoti UAB „Payrnet“ išpirkti elektroninius pinigus ir į pareiškėjo nurodytą sąskaitą pervesti 2 008 Eur.

2. Įpareigoti bendrovę per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Bendrovei neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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