



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-05 Nr. 429-412
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir „Paysera LT“, UAB, (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. spalio 26 d. ir 27 d. iš pareiškėjos mokėjimo sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita Nr. 1) prekybininkei UAB Helis play (toliau – Gavėja Nr. 1) buvo atlikti trys mokėjimai, kurių bendra suma 2 135 EUR (toliau – Pavedimai).

2022 m. lapkričio 6 d., 7 d., 15 d. ir 18 d. iš pareiškėjos mokėjimo sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita Nr. 2), panaudojant su šia sąskaita susietą tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ mokėjimo kortelę (toliau – Kortelė), kriptoturto keityklai „MoonPay“ (toliau – Gavėja Nr. 2) buvo atlikti šeši mokėjimai, kurių bendra suma 11 852,91 EUR (toliau – Korteliniai mokėjimai).

2022 m. gruodžio 2 d. pareiškėja pareikalavo bendrovės gražinti jai Pavedimų ir Kortelinių mokėjimų (toliau kartu – Ginčijami mokėjimai) sumas, teigdama, kad buvo apgauta jos įvardyto fizinio asmens (toliau – Fizinis asmuo), kurio naudai atliko šiuos mokėjimus.

2023 m. sausio 3 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir papildomai atkreipė pareiškėjos dėmesį į tai, kad mokėjimo paslaugų, susijusių su Kortele ir Sąskaita Nr. 2, teikėja yra UAB „Finansinės paslaugos Contis“, o ne bendrovė.

Nesutikdama su bendrovės sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bendrovė gražintų jai Ginčijamų mokėjimų sumas. Pareiškėjos teigimu, bendrovė netaikė reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo Fizinio asmens sukčiavimo, todėl turi prisiimti atsakomybę už pareiškėjos patirtų nuostolių atlyginimą.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovės teigimu, visi Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti pačios pareiškėjos ir tinkamai įvykdyti. Bendrovė papildomai pakartojo, kad su Kortele, su kuria buvo atlikti Korteliniai mokėjimai, susijusias mokėjimo paslaugas pareiškėjai teikia UAB „Finansinės paslaugos Contis“.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 13 987,91 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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.

Pareiškėja neginčija fakto, kad Ginčijamus mokėjimus atliko pati¹, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Teigdama, kad buvo apgauta Fizinio asmens, savo reikalavimą bendrovei pareiškėja iš esmės argumentuoja tuo, kad, jos manymu, bendrovė turėjo iš anksto suprasti, kad pareiškėja atlieka Ginčijamus mokėjimus sukčiams, ir imtis reikiamų sukčiavimo prevencijos priemonių, o nesiėmusi tokių priemonių – privalo gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bendrovei pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bendrovė turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad trys Ginčijami mokėjimai (Pavedimai) buvo įvykdyti iš Sąskaitos Nr. 1, o likę šeši (Korteliniai mokėjimai) – iš su Kortele susietos Sąskaitos Nr. 2.

Svarbu pažymėti, kad bendrovė neleidžia mokėjimo kortelių ir neteikia su jomis susijusių paslaugų. Kortelės išdavimo, Sąskaitos Nr. 2 atidarymo ir tvarkymo bei mokėjimo operacijų iš Sąskaitos Nr. 2 ir (ar) į Sąskaitą Nr. 2 vykdymo paslaugas pareiškėjai teikė elektroninių pinigų įstaiga UAB „Finansinės paslaugos Contis“. Šių paslaugų teikimo procese bendrovė veikė tik kaip UAB „Finansinės paslaugos Contis“ tarpininkė. Apie tai, kad nurodytų paslaugų teikėja yra UAB „Finansinės paslaugos Contis“, o bendrovė platina šias paslaugas, nurodyta ir „Visa“ mokėjimo kortelės sąskaitos naudojimo taisyklėse², kurių pagrindu pareiškėjai buvo išduota Kortelė ir atidaryta Sąskaita Nr. 2.

Remiantis bylos duomenimis, kreipdamasi į Lietuvos banką dėl tarp jos ir bendrovės kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėja žinojo, kad su Kortele ir Sąskaita Nr. 2 susijusių paslaugų teikėja yra UAB „Finansinės paslaugos Contis“. Komentuodama Lietuvos bankui, kodėl Kortelinių mokėjimų sumų gražinimo pareiškėja reikalauja būtent iš bendrovės, o ne iš UAB „Finansinės paslaugos Contis“, pareiškėja nurodė, kad laiko bendrovę atsakinga už Kortelinių mokėjimų įvykdymą vien dėl to, kad bendrovė buvo pirmoji lėšas pervedusi įstaiga³. Pastarojo teiginio pareiškėja detaliau nepaaiškino, tačiau iš byloje turimų Sąskaitų Nr. 1 ir 2 išrašų darytina prielaida, kad pareiškėja galimai referuoja į tai, kad ji 2022 m. lapkričio 5 d., 6 d., 14 d. ir 17 d. iš savo Sąskaitos Nr. 1 per vienuolika kartų pervedė lėšas į savo Sąskaitą Nr. 2, kad 2022 m. lapkričio 6 d., 7 d., 15 d. ir 18 d. galėtų iš Sąskaitos Nr. 2 atlikti Kortelinius mokėjimus. Iš Sąskaitos Nr. 1 į Sąskaitą Nr. 2 atliktų lėšų pervedimo operacijų pareiškėja neginčija ir reikalauja Kortelinių mokėjimų sumų gražinimo.

Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad elektroninių pinigų įstaigos tarpininkas teikia mokėjimo paslaugas elektroninių pinigų įstaigos vardu. Taigi, nepriklausomai nuo to, kad pareiškėja naudojo elektronines pinigų įstaigos UAB „Finansinės paslaugos Contis“ teikiamomis Kortelės ir Sąskaitos Nr. 2 paslaugomis per šios įstaigos pasitelktą tarpininkę – bendrovę, iš pirmiau nurodytų paslaugų teikimo atsiradę mokėjimo paslaugų teikimo santykiai susiklostė tarp pareiškėjos ir UAB „Finansinės paslaugos Contis“, todėl už šias paslaugas, įskaitant Kortelinių mokėjimų iš Sąskaitos Nr. 2 įvykdymą, prieš pareiškėją atsako UAB „Finansinės paslaugos Contis“, o ne bendrovė.

Nei bendrovei, nei vėliau Lietuvos bankui, pareiškėja nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima teigti, kad bendrovė, veikdama kaip UAB „Finansinės paslaugos Contis“ tarpininkė, pareiškėjos atžvilgiu atliko veiksmus, dėl kurių atsakomybė už UAB „Finansinės paslaugos Contis“ pareiškėjai teikiamas mokėjimo paslaugas, įskaitant Kortelinių mokėjimų įvykdymą, galėtų tekti bendrovei. Duomenų, kad pareiškėja būtų kreipusis į UAB „Finansinės paslaugos Contis“ dėl Kortelinių mokėjimų sumų (11 852,91 EUR) gražinimo ir ši įstaiga būtų gražinusi pareiškėjai šių mokėjimų sumas, bet dėl nuo bendrovės priklausančių aplinkybių šios sumos nebuvo perduotos pareiškėjai, byloje taip pat nėra.

¹ Citata iš pareiškėjos prašymo nagrinėti vartojimo ginčą: „Commencing on November 06, 2022, I fell victim to two multi-layered scam operations <...>, which involved me making deposits for a total amount of 13,984 EUR from My Paysera account to a fraudster”

² <https://www.paysera.lt/v2/lt-LT/sutartys/paysera-visa-debit-card-account-terms>

³ Citata iš pareiškėjos paaiškinimų: “<...> I hold Paysera Bank responsible for the transactions, simply because that was the initial institution that transferred the funds <...>”

Dėl pirmiau nurodytų aplinkybių pagrindo teigti, kad bendrovei, kaip UAB „Finansinės paslaugos Contis“ tarpininkei, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjai Kortelinių mokėjimų sumas, nenustatyta.

Nors už Pavedimų (2 135 EUR⁴), atliktų iš Sąskaitos Nr. 1, vykdymą prieš pareiškėją atsako bendrovė, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui (nagrinėjamu atveju – bendrovei) imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui šios mokėjimo operacijos sumą. Tokia pareiga mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tuo atveju, jei paaiškėtų, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas įvykdė mokėjimo operaciją netinkamai (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnis) arba nepagrįstai neatšaukė jos vykdymo (Mokėjimų įstatymo 43 ir 44 straipsnis).

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sudarytoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Iš bylos duomenų matyti, kad 2022 m. spalio 26 d. ir 27 d. bendrovei pateikti mokėjimo nurodymai įvykdyti Pavedimus iš Sąskaitos Nr. 1 atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Nors pareiškėja teigė, kad bendrovė turėjo suprasti, kad Pavedimai atliekami galimai sukčiaujančiam Fiziniam asmeniui, objektyvių tai pagrindžiančių įrodymų nepateikė. Remiantis byloje turimais duomenimis, pagrindo laikyti tokį pareiškėjos teiginį pagrįstu, nenustatyta.

Pirma, Pavedimai buvo atlikti Gavėjai Nr. 1, o ne Fiziniam asmeniui, kuris, kaip teigė pareiškėja, ją apgavo. Iš viešai prieinamos informacijos matyti, kad Gavėja Nr. 1 yra Lietuvoje įsteigta ir jau keletą metų veikianti bendrovė, kuri per interneto svetainę www.eneba.com prekiauja kompiuterine technika, mobiliaisiais telefonais, žaidimais ir kitokiu mokamu turiniu.

Antra, teisės aktai nedraudžia pareiškėjai ir (ar) kitiems bendrovės klientams naudotis Gavėjos Nr. 1 paslaugomis ir (ar) prekėmis bei tuo tikslu atlikti Gavėjai Nr. 1 mokėjimus.

Trečia, byloje nėra duomenų, kad iki Pavedimų atlikimo ir (ar) Pavedimų atlikimo metu pareiškėja būtų kaip nors informavusi bendrovę, kokiu tikslu atlieka šiuos Pavedimus ir (arba) kad juos atlieka Fizinio asmens naudai. Atkreiptinas dėmesys, kad praėjus kelioms dienoms nuo paskutinio Pavedimo įvykdymo, pareiškėja teiravosi bendrovės, per kiek laiko iš Jungtinės Amerikos Valstijų atliktas mokėjimas pasieks Latviją, nurodydama, kad iš Fizinio asmens tikisi gauti mokėjimų. Apie tai, kad mokėjimai, kuriuos pareiškėja tikisi gausi iš Fizinio asmens, būtų kaip nors susiję su pareiškėjos atliktais Pavedimais Gavėjai Nr. 1, pareiškėja tuo metu nenurodė ir šių Pavedimų neminėjo.

Ketvirta, apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo Fizinio asmens ir (ar) jam perdavė Pavedimų sumas, pareiškėja pranešė bendrovei praėjus daugiau nei mėnesiui nuo Pavedimų įvykdymo. Kada ir kokiu būdu pareiškėja perdavė Pavedimų sumas Fiziniam asmeniui, jei jis nebuvo tiesioginis Pavedimų sumų gavėjas, ir (ar) kokiu būdu Fizinis asmuo ją apgavo, pareiškėja nei bendrovei, nei vėliau Lietuvos bankui, nepaaiškino⁵.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad, priimdama vykdyti mokėjimo nurodymus atlikti Pavedimus Gavėjai Nr. 1, bendrovė ne tik negalėjo suprasti, kad Pavedimai yra kažkaip susiję su Fizinio asmeniu ir (ar) kad šis asmuo pareiškėjos atžvilgiu galimai ketina atlikti ir (ar) atlieka sukčiavimo veiksmus, bet ir neturėjo objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti šiuos mokėjimo nurodymus, todėl, vadovaudamasi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 d., privalėjo juos įvykdyti.

Dėl pirmiau paminėtų priežasčių, nesutiktina ir su pareiškėjos išsakytais argumentais, kad Pavedimų atžvilgiu bendrovė turėjo iš anksto įspėti pareiškėją apie galimą Fizinio asmens ir (ar) kitų asmenų sukčiavimą, blokuoti pareiškėjos Sąskaitą Nr. 1 ir (ar) imtis kitokių sukčiavimo prevencijos priemonių. Nors bendrovei, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, tačiau tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bendrovė, gaudama mokėjimų nurodymus, privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai perklausti kliento, kam ir kokiu tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie galimas sukčiavimo rizikas ir (ar) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją, iki tol, kol

⁴ 617,41 EUR, 954,92 EUR ir 562,67 EUR.

⁵ Pareiškėja pateikė tik 2022 m. lapkričio 6 d., t. y. praėjus daugiau nei savaitei nuo paskutiniojo Pavedimo Gavėjai Nr. 1 atlikimo, įvykusio susirašinėjimo dėl kriptoturto įsigijimo fragmentus. Ar susirašinėjimas vyko su tuo pačiu Fizinio asmeniu, nežinoma.

bendrovė neišsiaiškina pirmiau nurodytų aplinkybių ir neįsitikina, kad klientas supranta egzistuojančias galimo sukčiavimo rizikas. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš jiems nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimo įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse nustatytų terminų ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse⁶ nustatytos tvarkos. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad Pavedimai būtų buvę įvykdyti netinkamai, pareiškėja bendrovei nereiškė. Byloje turimi duomenys taip pat nesudaro pagrindo teigti, kad bendrovė, kaip pareiškėjos ir tuo pačiu Gavėjos Nr. 1 mokėjimo paslaugų teikėja, įvykdė Pavedimus nesilaikydama pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ar 50 straipsnių nuostatų.

Dėl Pavedimų sumų gražinimo pareiškėja kreipėsi į bendrovę praleidusi Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje ir 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą⁷, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti Pavedimų vykdymą. Byloje neturima duomenų, kad Gavėja Nr. 1 būtų savo iniciatyva gražinusi pareiškėjai Pavedimų sumas ir (ar) sutikusi su jų gražinimu, taigi bendrovė neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės gražinti Pavedimų sumų atgal į Sąskaitą Nr. 1.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bendrovei galėtų kilti pareiga gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁸.

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 pareiškėjos 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 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

⁶ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

⁷ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalimi ir 44 straipsnio 1 dalimi, mokėtojas gali atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją iki to momento, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna šį mokėjimo nurodymą.

⁸ 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.