



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-11-29 Nr. 429-520
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas 2023 m. rugpjūčio 4 d. iš savo asmeninės sąskaitos bendrovėje inicijavo 200 Eur mokėjimo operaciją gavėjai Y. Y. (toliau – gavėja). Inicijuojant mokėjimo operaciją, pareiškėjo teigimu, įvyko ryšio sutrikimas, dėl to pareiškėjas dar kartą pakartojo 200 Eur mokėjimo operaciją gavėjai (toliau – ginčijama mokėjimo operacija). Bendrovė įvykdė abi pareiškėjo gavėjai inicijuotas mokėjimo operacijas po 200 Eur.

2023 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę prašydamas atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėjas paaiškino, kad, inicijuojant 200 Eur mokėjimo operaciją, įvyko ryšio klaida, todėl gavėjai buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija.

Gavusi pareiškėjo prašymą atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją, bendrovė kreipėsi į gavėjos banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo. 2023 m. rugpjūčio 11 d. gavėja į pareiškėjo sąskaitą grąžino 100 Eur sumą, o likusią ginčijamos mokėjimo operacijos sumą grąžinti atsisakė. Bendrovė informavo pareiškėją, kad dalies ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų pareiškėjui sugrąžinti negalės, nes lėšų gavėja nesutinka grąžinti likusios dalies ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų.

Bendrovei atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą grąžinti likusią ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų dalį, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad pats inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, tačiau teigė, kad tą padarė dėl bendrovės sistemos klaidos, nes, inicijuojant pirmąją 200 Eur mokėjimo operaciją gavėjai, įvyko ryšio klaida, todėl pareiškėjas antrą kartą atliko 200 Eur mokėjimo operaciją. Pareiškėjas prašė įpareigoti bendrovę grąžinti jam likusią ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 100 Eur.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją ir lėšas pervedė gavėjai. Bendrovė teigia negalinti būti laikoma atsakinga už nuostolius, kurie atsirado ne dėl bendrovės veiksmų, o dėl pareiškėjo įrenginyje, iš kurio buvo atliekama ginčijama mokėjimo operacija, įvykusio ryšio sutrikimo. Be to, bendrovė kreipėsi į gavėją dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sugrąžinimo, tačiau gavėja sutiko grąžinti tik dalį ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumos. Bendrovės nuomone, pareiškėjas turėtų kreiptis į gavėją ir iš jos reikalauti sugrąžinti likusią ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų dalį.

Atsižvelgdama į pirmiau išdėstytą informaciją, bendrovė prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo pareiškėjui gražinti likusią dalį ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų, t. y. 100 Eur.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijos tinkamą autorizavimą, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar : 1) bendrovė turi pareigą gražinti pareiškėjui likusią įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumos dalį; 2) bendrovė turėjo pareigą atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją.

1. Dėl bendrovės pareigos gražinti pareiškėjui likusią įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumos dalį

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bendrovė turi jam gražinti dėl ginčijamos mokėjimo operacijos prarastas lėšas. Nesutikdama su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bendrovė pažymi, kad pats pareiškėjas inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, o ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų nepavyksta sugražinti dėl to, kad gavėja nesutinka pareiškėjui gražinti likusios ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bendrovei yra sugražinti pareiškėjo inicijuotos ir bendrovės įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas, kurių negražino gavėja.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Iš turimų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamos mokėjimo operacijų lėšas pervedė gavėjai. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bendrovei vykdyti ir bendrovė ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bendrovė įvykdė pagrįstai ir tinkamai, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bendrovei gražinti likusią ginčijamos

mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų dalį pripažinti pagrįstu.

Ginčo byloje nebuvo nustatyta, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta dėl bendrovės sistemos trikdžių, priešingai, iš ginčo byloje surinktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, prieš inicijuodamas ginčijamą mokėjimo operaciją, nepatikrino, kad prieš tai jo inicijuotą mokėjimo operaciją gavėjai bendrovė sėkmingai įvykdė.

2. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją atšaukimo

Bendrovė teigia dėjusi pastangas, kad ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos būtų pareiškėjui gražintos, nes, gavusi pareiškėjo prašymą atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją, kreipėsi į gavėją, tačiau ši sutiko gražinti tik dalį ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų. Bendrovės teigimu, nesant gavėjos sutikimo, ji negali pareiškėjui gražinti likusios dalies ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

Vertinant bendrovės pareigos atšaukti ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo prašymas atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją bendrovei buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavusi bendrovė, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bendrovė atšaukti pareiškėjo vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo. Be to, iš ginčo byloje turimų duomenų matyti, kad bendrovė kreipėsi į gavėjos banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos sugražinimo, tačiau gavėja sutiko gražinti tik dalį ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumos, o likusios dalies gražinti nesutiko.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bendrovė nepagrįstai neatšaukė ginčijamos mokėjimo operacijos.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir bendrovės ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, darytina išvada, kad bendrovė neturi pareigos pareiškėjui gražinti likusios ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų dalies, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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.