



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-01-29 Nr. 429-23  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato Y. Y., atstovaujančio pareiškėjos X. X. (toliau – pareiškėja) interesams, (toliau – atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir „Paysera LT“, UAB, (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2023 m. rugsėjo 7 d. iš pareiškėjos asmeninės sąskaitos bendrovėje pareiškėjai bendrovės išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos trys mokėjimo operacijos gavėjai *Neocrypto* (toliau – lėšų gavėja). Bendra mokėjimo operacijų suma – 771 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. rugsėjo 7 d. pareiškėja elektroniniu paštu kreipėsi į bendrovę teigdama, kad iš jos sąskaitos neteisėtai buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos. Pareiškėja bendrovei teigė: „Sveiki, ar jūsų įstaigoje dirba A. A.? Man skambino, prašė visos informacijos, sakė kad tariamasis B. B. nori su manimi sudaryti kreditą 7 tūkstančių eurų suma. Aš per durnumą pasakiau visą informaciją, pranešiau apie tai policijai. Pokalbio metu kalbėjo rusiškai, tačiau neatkreipiau į tai demesio, paprase atlikti kelias operacijas, nurašė 800 eurų. Padėkite gražinti mano pinigus prašau.“ Bendrovės darbuotojas su pareiškėja susisiekė telefonu ir paaiškino, kokius tolimesnius veiksmus pareiškėja turėtų atlikti.

2023 m. spalio 5 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir į lėšų gavėją su rašytine pretenzija prašydama gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. 2023 m. spalio 15 d. lėšų gavėja pareiškėjai gražino dalį ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų – 255,63 Eur, tačiau bendrovė likusią ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą atsisakė gražinti motyvuodama tuo, kad ji pagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, o pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo tretiesiems asmenims perdavė savo mokėjimo priemonės duomenis ir pati naudodamasi bendrovės mobiliąja programėle patvirtino kiekvienos ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą.

Bendrovei atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimą pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjos atstovas teigė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė tretieji asmenys, kurie neteisėtai pasinaudojo pareiškėjai priklausančia mokėjimo priemone. Pareiškėjos atstovas teigė, kad bendrovė įvykdydama ginčijamas mokėjimo operacijas pažeidė Bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties privatiems klientams (toliau – Sutartis) 9.1.11 papunktį, kuriame nustatyta, kad bendrovės klientui naudojantis bendrovės paslaugomis yra draudžiama „priimti mokėjimus nereguliuojama ir (arba) neprižiūrima virtualia valiuta, ją pirkti, konvertuoti ar kitaip disponuoti (draudimas apima ir pervedimų atlikimą arba jų gavimą iš virtualių valiutų keityklų, t. y. atvejus, kuomet siekiama atlikti ar priimti mokėjimus reguliuojama valiuta, tačiau tokie mokėjimai susiję su virtualių valiutų keityklomis)“. Pareiškėjos atstovo teigimu, vien tik lėšų gavėjos pavadinimas bendrovei turėjo sukelti įtarimų, kad lėšų gavėjos veikla yra susijusi su virtualiosiomis valiutomis, todėl bendrovė turėjo nevykdyti ginčijamų mokėjimo operacijų.

Pareiškėjos atstovas teigė, kad bendrovė įvykdydama ginčijamas mokėjimo operacijas neatliko savo pareigų, elgėsi neatidžiai ir nerūpestingai, todėl neužkirto kelio ginčijamų mokėjimo operacijų iš pareiškėjos sąskaitos bendrovėje vykdymui. Dėl minėtų priežasčių

bendrovė pareiškėjai turėtų grąžinti likusią ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų dalį – 515,37 Eur.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėja bendrovei telefoninio pokalbio metu pripažino, kad tretiesiems asmenims telefonu padiktavo savo mokėjimo kortelės duomenis, o ginčijamas mokėjimo operacijas pati papildomai patvirtino naudodamasi bendrovės programėle. Bendrovės teigimu, pareiškėja, tretiesiems asmenims perduodama savo mokėjimo priemonės duomenis, nesilaikė Sutarties 9.1.17 papunkčio, kuriame nustatyta, kad „naudojantis Paysera paslaugomis draudžiama atskleisti slaptažodžius ir kitokius Mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo požymius tretiesiems asmenims ir leisti kitiems asmenims naudotis paslaugomis kliento vardu“, bei Sutarties 14.4 papunkčio, kuriame numatyta, kad jei „Klientas nesilaikė šio įsipareigojimo ir (arba) galėjo, bet neužkirto tam kelio ir (arba) tokius veiksmus atliko tyčia ar dėl didelio savo neatsargumo, pripažįstama, kad prie Paskyros prisijungiama ir atinkamomis Paysera Paslaugomis naudojama Kliento vardu. Klientas tokiu atveju pilna apimtimi prisiima dėl to patirtus nuostolius bei įsipareigoja atlyginti kitų asmenų nuostolius, jei jie buvo patirti dėl Kliento nurodytų veiksmų ar neveikimo.“ Bendrovės teigimu, pareiškėjos elgesys, kai ji tretiesiems asmenims perdavė savo mokėjimo priemonės duomenis ir naudodamasi bendrovės programėle pati papildomai patvirtino kiekvienos ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą, laikytinas labai neatsargiu, tai ir lėmė ginčijamų mokėjimo operacijų iš pareiškėjos sąskaitos įvykdymą.

Bendrovės nuomone, pareiškėja turėtų kreiptis į lėšų gavėją ir iš jos reikalauti sugrąžinti likusią ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų dalį.

Atsižvelgdama į pirmiau išdėstytą informaciją, bendrovė prašė pareiškėjos 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo pareiškėjai grąžinti likusią dalį ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų, t. y. 515,37 Eur. Pareiškėjos atstovas teigia, kad bendrovė, įvykdydama ginčijamas mokėjimo operacijas lėšų gavėjai, kurios veikla susijusi su virtualiosiomis valiutomis, atliko neteisėtus veiksmus – pažeidė Sutartį, ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė nepagrįstai, todėl turėtų pareiškėjai kompensuoti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo atsiradusius nuostolius.

Bendrovė teigia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos bendrovės ir pareiškėjos sutartu būdu, todėl bendrovė jas pagrįstai įvykdė. Be to, bendrovės teigimu, pareiškėja pati pripažino tretiesiems asmenims perdavusi savo mokėjimo priemonės duomenis ir kiekvieną ginčijamą mokėjimo operaciją pati patvirtinusi naudodamasi bendrovės mobiliąja programėle.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovei kyla civilinė atsakomybė už įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas.*

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Pareiškėjos atstovo teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos dėl bendrovės neteisėtų veiksmų, pasireiškusių bendrovės dideliu nerūpestingumu, nes bendrovė ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjai, kurios veikla susijusi su virtualiosiomis valiutomis, nors pagal Sutarties sąlygas bendrovės klientams yra draudžiama vykdyti mokėjimo operacijas, susijusias su virtualiosiomis valiutomis.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.245 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė

atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas. Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniai).

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad civilinė atsakomybė kyla tik tuomet, kai nustatomos visos civilinės atsakomybės sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys ir kaltė, išskyrus atvejus, kai įstatyme nustatyta atsakomybė be kaltės<sup>1</sup>. Kai neįrodyta bent viena iš būtinųjų sąlygų, civilinė atsakomybė negali būti taikoma<sup>2</sup>.

Vertinant pareiškėjos atstovo teiginius, kad bendrovė įvykdydama ginčijamas mokėjimo operacijas atliko neteisėtus veiksmus, kurie pasireiškė Sutarties pažeidimu, svarbu pažymėti, kad Sutarties 9.1.11 papunktis, kuriuo remiasi pareiškėjos atstovas, reglamentuoja ne pačios bendrovės, bet bendrovės kliento pareigą neteikti bendrovei vykdyti mokėjimo operacijų, susijusių su virtualiosiomis valiutomis.

Bendrovės pareigos jai pateiktų vykdyti mokėjimo operacijų atžvilgiu yra reglamentuojamos Sutarties 8.6 papunktyje, kuriame pasakyta, kad „jeigu Paysera gauna Mokėjimo nurodymą pervesti pinigus į mokėjimo sąskaitą, tokią Mokėjimo operaciją Paysera vykdo pagal gautame Mokėjimo nurodyme pateiktą Unikalus identifikatorių – Gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį pagal IBAN standartą, išskyrus, kai kitas Mokėjimo paslaugų teikėjas nenaudoja IBAN sąskaitų formato. Paysera neatsako už tai, kad Mokėjimo nurodyme nebus pateiktas minėtas Unikalus identifikatorius ir (arba) jis bus pateiktas neteisingas, ir (arba) Gavėjo Mokėjimo paslaugų teikėjas tokios Mokėjimo operacijos tinkamam įvykdymui (pinigų įskaitymui į Gavėjo mokėjimo sąskaitą) gali būti nustatęs kitokį Unikalus identifikatorių.“

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.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėja turėdama tikslą, kad iš jos bendrovės sąskaitos būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, perdavė savo mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims ir papildomai kiekvieną ginčijamą mokėjimo operaciją pati patvirtino naudodamasi bendrovės mobiliąja programėle. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė pokalbio su pareiškėja įrašą, patvirtinantį, kad pareiškėja bendrovei pripažino pati tretiesiems asmenims padiktavusi savo mokėjimo kortelės duomenis ir vėliau pati naudodamasi bendrovės mobiliąja programėle patvirtino ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą. Taigi, ginčo byloje pateikti duomenys leidžia teigti, kad pareiškėja, tiek tretiesiems asmenims padiktuodama savo mokėjimo kortelės duomenis, tiek vėliau naudodamasi savo bendrovės mobiliąja programėle tvirtindama kiekvienos ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą, suprato, kad šiuos veiksmus atlieka turėdama tikslą, kad iš jos sąskaitos bendrovėje lėšų gavėjai, kuri užsiima virtualiosiomis valiutomis, būtų inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos.

Įvertinus pirmiau minėtą ginčo byloje surinktą informaciją, galima teigti, kad būtent pati pareiškėja nesilaikė Sutarties 9.1.11 papunkčio reikalavimo, o bendrovė pagrįstai pagal jai mokėjimo nurodymuose pateiktus duomenis įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas. Be to, svarbu pažymėti, kad pareiškėja, tretiesiems asmenims perduodama savo mokėjimo priemonės duomenis, nesilaikė Sutarties 9.1.17 papunktyje nustatyto draudimo perduoti ar kitaip tretiesiems asmenims atskleisti personaliozuotus tik pareiškėjai išduotos mokėjimo priemonės duomenis.

Svarbu tai, kad, vadovaujantis civilinio proceso rungtyniškumo principu, ginčo šalys turi įrodyti aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti (Civilinio proceso kodekso 12, 178 straipsniai). Įvertinus pareiškėjos atstovo pateiktus duomenis, kuriais yra grindžiami bendrovės neteisėti veiksmai, galima daryti išvadą, kad pareiškėjos atstovas nepateikė įrodymų, kurie patvirtintų, kad bendrovė įvykdydama ginčijamas mokėjimo operacijas atliko kokius nors

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. birželio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-148-248/2019, 77 punktą.

<sup>2</sup> P vz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2010; 2019 m. birželio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1089-701/2019, 33 punktą.

neteisėtus veiksmus.

Neteisėti veiksmai yra būtina civilinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų fakto, nėra pagrindo civilinei atsakomybei kilti ir pagrindo patirtai žalai atlyginti. Pareiškėjos atstovui nepateikus įrodymų, kad bendrovė įvykdydama ginčijamas mokėjimo operacijas atliko neteisėtus veiksmus, kita civilinės atsakomybės sąlyga – priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų – nenustatinėtina. Darytina išvada, kad, neišrodžius neteisėtų veiksmų fakto, bendrovei nekyla civilinė atsakomybė ir bendrovė neturi pagrindo atlyginti pareiškėjos prašomos atlyginti sumos – 515,37 Eur.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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<sup>3</sup>.

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

---

<sup>3</sup> 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.