



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL [NUASMENINTA] IR SUMUP EU PAYMENTS UAB GINČO NAGRINĖJIMO

2026-09-09 No. 429-344

Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra [NUASMENINTA] (toliau – pareiškėjas) ir SumUp EU Payments UAB (toliau – elektroninių pinigų įstaiga).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo elektroninių pinigų įstaigai atlyginti 250 Eur žalą, kurią pareiškėjas teigia patyręs dėl užsitęsusių elektroninių pinigų įstaigos veiksmų ir informacijos trūkumo. Įvertinus ginčo byloje turimą informaciją ir šalių pateiktus paaiškinimus, nustatyta, kad pareiškėjas nepagrindė nei to, kad patyrė nurodytą žalą, nei reikalaujamo 250 Eur žalos atlyginimo dydžio, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėjas 2026 m. gegužės 9 d. inicijavo 400,00 Eur mokėjimo pervedimą iš savo elektroninių pinigų įstaigos sąskaitos į lėšų gavėjo [NUASMENINTA] sąskaitą „BNP Paribas“ banke. Elektroninių pinigų įstaiga pažymėjo mokėjimo operaciją kaip atliktą, lėšos gavėjo sąskaitos laiku nepasiekė. Dėl šio mokėjimo vėlavimo pareiškėjas patyrė tiesioginių nuostolių (75,00 Eur), susijusių su neįvykdytu pervedimu.

Pareiškėjas 2026 m. liepos 24 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl 400 Eur mokėjimo gražinimo ir 75 Eur kompensacijos. 2026 m. liepos 11 d. ginčo nagrinėjimas buvo nutrauktas šalims susitaikius (prašomos sumos buvo išmokėtos pareiškėjui).

2026 m. rugpjūčio 6 d. pareiškėjas kreipėsi į elektroninių pinigų įstaigą dėl papildomos 250,00 Eur žalos atlyginimo, tačiau elektroninių pinigų įstaiga atsisakė ją kompensuoti. Nesutikdamas su tokiu sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką atlyginti 250 Eur neturtinę žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad dėl užsitęsusių elektroninių pinigų įstaigos veiksmų, lėšų įšaldymo ir, pareiškėjo teigimu, nepakankamai skaidrios komunikacijos jis patyrė papildomų nuostolių ir nepatogumų. Pareiškėjas nurodo, kad skyrė apie 12 valandų susirašinėjimui su įstaiga, mokėjimo operacijų duomenų rinkimui, negražintų lėšų paieškai ir skundų teikimui, todėl dėl prarasto darbo laiko patirtą žalą vertina 120 Eur. Pareiškėjo teigimu, dėl 400 Eur lėšų įšaldymo taip pat buvo sutrikdyta jo profesinė veikla ir pinigų srautų valdymas, dėl to patirtą žalą jis vertina 80 Eur. Be to, pareiškėjas nurodo dėl susidariusios situacijos patyręs nerimą, stresą ir kitų nepatogumų, kuriuos vertina 50 Eur. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas reikalauja, kad elektroninių pinigų įstaiga jam atlygintų iš viso 250 Eur žalą.

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Elektroninių pinigų įstaiga su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Elektroninių pinigų įstaiga nurodė kad, gavusi pareiškėjo skundą dėl lėšų gavėjo nepasiekusio 400 Eur pervedimo, ėmėsi veiksmų lėšoms susigrąžinti, o vėliau iš savo lėšų pareiškėjui išmokėjo 400 Eur, nors lėšos elektroninių pinigų įstaigai nebuvo grąžintos. Be to, pareiškėjui buvo išmokėta papildoma 75 Eur geros valios kompensacija. Elektroninių pinigų įstaiga teigia nenustačiusi savo veiksmų klaidų ar nepagrįsto delsimo vykdant pervedimą, todėl pareiškėjo papildomą 250 Eur reikalavimą, grindžiamą prarastu darbo laiku, veiklos sutrikdymu ir patirtais nepatogumais, laiko nepagrįstu. Elektroninių pinigų įstaigos vertinimu, pareiškėjui išmokėjus 400 Eur ir papildomą 75 Eur geros valios kompensaciją, susidariusi situacija buvo tinkamai išspręsta.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjui 250 Eur neturtinę žalą.***

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjo pareiga.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas reikalavimą atlyginti 250 Eur žalą grindžia ginčui spręsti ir su juo susijusiai informacijai rengti skirtu laiku, profesinės veiklos ir pinigų srautų valdymo sutrikdymu bei patirtu stresu ir nepatogumais. Tačiau pareiškėjui buvo grąžinta 400 Eur neįvykdyto mokėjimo suma ir kompensuotos 75 Eur dėl šio mokėjimo patirtos išlaidos. Pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, pagrindžiančių papildomai reikalaujamos 250 Eur žalos dydį. Vien pareiškėjo nurodytos aplinkybės apie ginčui spręsti skirtą laiką, patirtus nepatogumus ir stresą savaime nepatvirtina jo nurodomos žalos ir jos dydžio.

Nesant nustatyto banko veiksmų neteisėtumo fakto bei pareiškėjui neįrodžius realios neturtinės žalos patyrimo fakto, nėra teisinio pagrindo banko civilinei atsakomybei kilti. Dėl šių priežasčių pareiškėjo reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankui kilo pareiga atlyginti pareiškėjui 250 Eur neturtinę žalą, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį².

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 Lietuvos banko 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

² 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.