



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-02 Nr. 429-419
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. liepos 3 d. pareiškėjas nuotoliniu būdu prisiregistravo bendrovės sistemoje ir atidarė atsiskaitomąją sąskaitą. Tą pačią dieną pareiškėjas užsisakė VISA kortelę, jos pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta kortelės sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – su mokėjimo kortele susieta sąskaita) ir išduota mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė).

2022 m. gegužės 27 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad 2022 m. gegužės 20 d. mokėjimų sistema *Paysend* iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nurašė 796,67 Eur sumą (toliau – ginčijami mokėjimai), nors pareiškėjas nurodė, kad jokių mokėjimo operacijų tą dieną neatliko.

Gavusi pareiškėjo kreipimąsi, bendrovė kreipėsi į mokėjimo kortelės leidėją UAB „Finansinės paslaugos Contis“ (toliau – *Contis*) ir informavo ją apie pareiškėjo pateiktus duomenis.

2022 m. birželio 3 d. bendrovė pateikė atsakymą pareiškėjui, jame informavo apie susiklosčiusią situaciją, kad nagrinėjamu atveju atsakinga už ginčijamų mokėjimų autorizavimą yra *Contis*. Bendrovė nurodė bendraujanti su bendrove *Contis*, o ši savo ruožtu komunikuoja su *Paysend* bei VISA. Dėl šios priežasties nagrinėjamu atveju bendrovei nekyla pareiga grąžinti pareiškėjo prašomų lėšų.

Įvertinęs bendrovės pateiktą atsakymą, pareiškėjas du kartus kreipėsi į bendrovę dėl ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų grąžinimo, tačiau bendrovė abu kartus nurodė, kad iš *Contis* jokių papildomų duomenų negavo, todėl patarė pareiškėjui kreiptis į *Paysend*. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas, t. y. 796,97 Eur. Pareiškėjas nurodo, kad iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos buvo atlikti neautorizuoti ginčijami mokėjimai, kurių suma yra 796,67 Eur. Pareiškėjas teigia, kad tą dieną bendrovei nepateikė mokėjimo nurodymų, todėl lėšos negalėjo būti nurašytos. Pareiškėjas pažymėjo, kad kreipėsi į *Paysend*, iš jos gavo atsakymą, kad dėl ankščiau atliktų mokėjimo operacijų ir valiutų kursų skirtumo buvo atlikti ginčijami mokėjimai. Pareiškėjas akcentuoja, kad jis sutikimo atlikti ginčijamus mokėjimus bendrovei nedavė, todėl prašo grąžinti iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nepagrįstai nurašytas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, pagal *Paysera VISA* mokėjimo kortelės sąskaitos naudojimo taisykles (toliau – Taisyklės), *VISA* mokėjimo kortelės leidėja yra *Contis*, o bendrovė yra tik kortelės platintoja. Bendrovė nurodo, kad ji tik platina *Contis* leidžiamas mokėjimo korteles, todėl nėra atsakinga ir negali pateikti duomenų apie iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nurašytas lėšas. Bendrovės teigimu, tokią informaciją gali pateikti tik mokėjimo paslaugų tiekėja *Contis*, nes bendrovė tokios informacijos neturi. Bendrovė pažymi, kad ir toliau komunikuoja su *Contis* ir prašo priimti sprendimą, tačiau dar nėra gavusi jokio atsakymo. Atsižvelgdama į tai, bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu, kad būtent ji yra atsakinga už nepagrįstai iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nurašytas lėšas,

ir prašo atmesti bendrovės atžvilgiu pateiktą pareiškėjo reikalavimą.

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. 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 iš pareiškėjo sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 796,67 Eur, pagrįstumo.

Vertinant pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad pareiškėjas savo reikalavimą kildina iš su bendrove sudarytos bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties. Pareiškėjas nurodo, kad bendrovė nesilaikė tarp šalių sudarytos sutarties sąlygų, todėl nepagrįstai iš pareiškėjo sąskaitos nurašė lėšas, nors pareiškėjas tam nedavė sutikimo. Bendrovė nesutinka su tokiais pareiškėjo argumentais ir nurodo, kad lėšos buvo nurašytos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos, todėl bendrovė neturi ir negali pateikti jokių duomenų, ar nagrinėjamu atveju pareiškėjo nurodomi ginčijami mokėjimai yra autorizuoti, ar ne. Bendrovės teigimu, kadangi nagrinėjamu atveju būtent *Contis* yra mokėjimo paslaugų teikėja, todėl būtent jai turi būti keliamas pareiškėjo reikalavimas.

Vertinant abiejų šalių pateiktus paaiškinimus, svarbu pažymėti, kad, remiantis pareiškėjo ir bendrovės sudarytos bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties 4.1 papunkčiu, pareiškėjui bendrovės sistemoje neterminuotam laikotarpiui buvo atidaryta sąskaita. Pagal šios sutarties nuostatas bendrovės sąskaita suteikia galimybę pareiškėjui įnešti, pervesti, laikyti savo sąskaitoje pervedimams skirtas lėšas, atlikti vietinius ir tarptautinius pervedimus, mokėti įmokas, gauti lėšas iš sąskaitą, atsiskaityti už prekes ir paslaugas, atlikti kitas operacijas, tiesiogiai susijusias su lėšų pervedimais. Tačiau svarbu pažymėti, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne iš bendrovėje atidarytos atsiskaitomosios sąskaitos.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų taip pat matyti, kad pareiškėjui 2021 m. liepos 3 d. buvo atidaryta ne tik bendrovės atsiskaitomoji sąskaita, bet ir sąskaita, susieta su VISA mokėjimo kortele. Taisyklių, kurių pagrindu ir buvo išduota pareiškėjui mokėjimo kortelė ir atidaryta su ja susieta sąskaita, bendrojoje dalyje nurodyta, kad „Contis teikia elektroninių pinigų paslaugas – „Paysera Visa“ sąskaitą ir „Visa“ mokėjimo kortelę“. Taisyklių bendrojoje dalyje taip pat pažymėta, kad „Jūsų „Paysera Visa“ mokėjimo kortelės sąskaitos ir Visa mokėjimo kortelės leidėjas yra UAB „Finansinės paslaugos „Contis““.

Sistemiškai ir lingvistiškai vertinant Taisyklių nuostatas, matyti, kad nagrinėjamu atveju bendrovė tik platina mokėjimo kortelės išdavimo paslaugas, o atsakinga už su mokėjimo kortele susietos sąskaitos atidarymą, mokėjimo operacijų iš šios sąskaitos vykdymą ir kitus veiksmus yra *Contis*, o bendrovė veikia kaip *Contis* atstovė.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas pateikė su mokėjimo kortele susietos sąskaitos išrašus, iš kurių matyti, kad pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamus mokėjimus. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos, jiems atlikti buvo naudojami pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės duomenys. Lietuvos banko vertinimu, šie duomenys patvirtina, kad nagrinėjamu atveju ginčijami mokėjimai buvo atlikti panaudojant pareiškėjui išduotą mokėjimo kortelę ir iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos. Dėl šios priežasties, atsižvelgiant į visus šiuos duomenis, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju už tinkamą ginčijamų mokėjimų įvykdymą ir lėšų nurašymą iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos yra atsakinga ne bendrovė, kaip mokėjimo kortelės platintoja, o *Contis*, kaip mokėjimo paslaugų (atidarė „Paysera Visa“ sąskaitą ir išleido „Visa“ mokėjimo kortelę) teikėja.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas nei bendrovei, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių kitų objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galimybė nustatyti, kad bendrovė atliko veiksmus, kurie neatitinka teisės aktų arba šalių (bendrovės ir pareiškėjo) sudarytos bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties nuostatų, arba kad lėšos buvo nurašytos būtent iš bendrovėje atidarytos sąskaitos, o ne su mokėjimo kortele susietos sąskaitos. Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju bendrovei nekyla pareiga gražinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Taigi, įvertinus abiejų šalių pateiktus duomenis, manytina, kad bendrovės atlikti veiksmai atitinka teisės aktų ir šalių pasirašytos sutarties nuostatas, todėl tenkinti pareiškėjo reikalavimo

ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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 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