



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-05 Nr. 429-429
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:

2021 m. birželio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę pareiškdamas, kad jis, pasinaudodamas bendrovės pareiškėjui išduota mokėjimo kortele, apytiksliai nuo 2021 m. kovo 21 d. inicijavo mokėjimo operacijas gavėjui „Binary Cloud Limited“ (toliau – gavėjas). Pareiškėjas teigė, kad vėliau suprato, jog jis tapo trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka, ir bendrovės prašė mokėjimo operacijoms taikyti *chargeback* procedūrą bei gražinti jam mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjas bendrovei nenurodė konkrečių mokėjimo operacijų, kurių lėšas prašė gražinti, tik teigė, kad bendra jo gavėjui inicijuotų ir prašomų gražinti mokėjimo operacijų suma sudarė 3 507 Eur.

Bendrovė, gavusi pareiškėjo prašymą taikyti *chargeback* procedūrą mokėjimo operacijoms, inicijuotoms kortele, paprašė pareiškėjo patikslinti informaciją, kadangi bendrovės sistemose pareiškėjo nurodytu laikotarpiu nebuvo užfiksuota jokių mokėjimo operacijų kortele pareiškėjo nurodytam gavėjui. Tačiau pareiškėjas bendrovės prašomos informacijos nepateikė ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas pakartojė 2021 m. birželio 9 d. kreipimesi į bendrovę nurodytas aplinkybes. Pareiškėjas teigė, kad lėšų gavėjas jam nesuteikė žadėtų paslaugų, ir jis iš lėšų gavėjo negavo jam žadėto pelno, susijusio su investicine veikla. Pareiškėjo teigimu, bendrovė mokėjimo operacijoms turėjo taikyti *chargeback* procedūrą ir mokėjimo operacijų lėšas gražinti pareiškėjui. Pareiškėjas taip pat teigė, kad bendrovė tinkamai nesilaikė pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos teisės aktų reikalavimų, dėl to nebuvo užkirstas kelias tam, kad pareiškėjas netaptų trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka ir neprarastų piniginių lėšų iš savo sąskaitos. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bendrovei gražinti 3 507 Eur.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad bendrovė savo sistemose neužfiksavo jokių mokėjimo operacijų kortele pareiškėjo nurodytam gavėjui pareiškėjo nurodytu laikotarpiu. Bendrovė paaiškino, kad ji savo sistemose fiksavo tik mokėjimo operacijas iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje į UAB „Transactive systems“ sąskaitą. Šiuose mokėjimo nurodymuose kaip mokėjimo operacijų gavėjas nurodomas pats pareiškėjas. Bendrovė teigė, kad nustačiusi, jog panašiu laikotarpiu mokėjimo operacijos buvo atliktos iš pareiškėjo sąskaitos gavėjui – pačiam pareiškėjui, todėl paprašė pareiškėjo patikslinti informaciją, kuri bendrovei yra reikalinga tam, kad ji galėtų inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą bendra tvarka. Tačiau pareiškėjas bendrovės prašomos informacijos nepateikė.

Atsižvelgdama į tai, kad bendrovės sistemose pareiškėjo nurodytu laikotarpiu pareiškėjo nurodytam gavėjui nebuvo užfiksuota jokių mokėjimo operacijų kortele, bendrovė pareiškėjo reikalavimą gražinti mokėjimo operacijų lėšas prašė atmesti kaip nepagrįstą.

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. 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas kilo dėl to, kad bendrovė atsisakė gražinti mokėjimo operacijų, kurias pareiškėjas teigė inicijavęs iš savo sąskaitos bendrovėje pasinaudodamas kortele, lėšas. Bendrovė paaiškino, kad pareiškėjas, priešingai, negu jis teigė, mokėjimo operacijų kortele jo nurodytam gavėjui apskritai neinicijavo, o, bendrovės turimais duomenimis, panašiu į pareiškėjo nurodytą laikotarpį pareiškėjas inicijavo mokėjimo operacijas iš savo sąskaitos bendrovėje į kitą sąskaitą, kurių lėšų gavėjas buvo pats pareiškėjas.

Esminis klausimas nagrinėjamo ginčo byloje – šalių pateiktų įrodymų, iš kurių būtų galima spręsti apie mokėjimo operacijų inicijavimo fakto egzistavimą, vertinimas.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 176 straipsnį, įrodinėjimo tikslas – teismo įsitikinimas, pagrįstas byloje esančių įrodymų tyrimu ir įvertinimu, kad tam tikros aplinkybės, susijusios su ginčo dalyku, egzistuoja arba neegzistuoja. Pagal šio kodekso 185 straipsnį, teismas įvertina byloje esančius įrodymus pagal vidinį savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu, išnagrinėjimu, vadovaudamasis įstatymais. Kasacinis teismas yra suformulavęs ir išplėtojęs nuoseklią praktiką įrodymų tyrimo ir vertinimo klausimais. Pagal kasacinio teismo išaiškinimus, įrodymų vertinimas pagal Civilinio proceso kodekso 185 straipsnį reiškia, jog bet kokios informacijos įrodomąją vertę nustato teismas pagal vidinį savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu, išnagrinėjimu, vadovaudamasis įstatymais. Pagal Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką, faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu byloje esančių įrodymų, kuriuos visapusiškai įvertino teismas, pagrindu susiformuoja teismo įsitikinimas, kad faktas buvo; reikia įvertinti kiekvieną įrodymą ir įrodymų visetą; išvados dėl įrodinėjimo dalyko įrodytinumo turi būti logiškai pagrįstos byloje surinktais duomenimis; teismas gali konstatuoti tam tikros aplinkybės buvimą ar nebuvimą, kai tokie išvadai padaryti pakanka byloje esančių įrodymų; įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštaruoja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą; įrodinėjimo ir įrodymų vertinimo taisyklės pagal įstatymą nereikalauja, kad visi prieštaravimai būtų pašalinti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-42-684/2019).

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas nei bendrovei, nei Lietuvos bankui nepateikė jokie įrodymo, kad 2021 m. kovo mėn. jis kortele inicijavo jo nurodytam lėšų gavėjui kokias nors mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 3 507 Eur. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė pareiškėjo sąskaitos bendrovėje išrašą, iš kurio matyti, kad 2021 m. kovo 4–17 d. iš pareiškėjo sąskaitos bendrovėje buvo inicijuotos mokėjimo operacijos, kurių lėšų gavėjas yra pats pareiškėjas. Šių mokėjimo operacijų bendra suma – 6 284 Eur. Pareiškėjas nei Lietuvos bankui, nei bendrovei šių mokėjimo operacijų neginčijo. Minėtas bendrovės pateiktas pareiškėjo sąskaitos išrašas leidžia pagrįstai abejoti pareiškėjo teiginiais, kad jis 2021 m. kovo mėn. kortele inicijavo mokėjimo operacijas jo nurodytam lėšų gavėjui. Pagal Civilinio proceso kodekso 178 straipsnyje suformuluotą bendrąją įrodinėjimo pareigos civiliniame procese taisyklę, kiekviena šalis turi įrodyti aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo teikiamų reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu. Pagal šio kodekso 176 straipsnio 1 dalį, faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia teismui susiformuoti įsitikinimą, kad tas faktas buvo.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje pateikti duomenys leidžia pagrįstai abejoti mokėjimo operacijų kortele inicijavimo fakto buvimu, vertintina, jog pareiškėjas neįrodė inicijavęs šias mokėjimo operacijas. Dėl to nėra pagrindo vertinti, ar bendrovė tinkamai įgyvendino pareigą taikyti *chargeback* procedūrą ir gražinti pareiškėjui mokėjimo operacijų lėšas. Taip pat nėra pagrindo vertinti, kad bendrovė, įvykdydama mokėjimo operacijas, galėjo pažeisti kokias nors pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos teisės aktų nuostatas. Atsižvelgiant į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, vertintina, kad pareiškėjo reikalavimas bendrovei yra 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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