



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR UAB ZEN.COM GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-07-10 Nr. 429-149
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjo ir UAB ZEN.COM (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. gruodžio 29 d. iš savo asmeninės sąskaitos bendrovėje pareiškėjas inicijavo 5 mokėjimo operacijas gavėjams: *duomenys neskelbiami* (toliau – Gavėjai), turėdamas tikslą investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra Gavėjams inicijuotų mokėjimo operacijų suma 14 001 PLN.

2024 m. gruodžio 29 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, pranešė, kad tapo sukčiavimo auka, ir paprašė atlyginti jo patirtą žalą – 11 400 PLN (toliau – Ginčijami mokėjimai). Pareiškėjas bendrovei paaiškino, kad su juo per *Telegram* programėlę susiekę asmenys pasiūlė investuoti ir iš to uždirbti pelno. Pareiškėjas, siekdamas uždirbti pelno, inicijavo Gavėjams Ginčijamus mokėjimus.

Bendrovei atsisakius pareiškėjui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas Lietuvos bankui pakartojo bendrovei pretenzijoje nurodytas Ginčijamų mokėjimų inicijavimo aplinkybes ir teigė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas patvirtino, kad jis pats iš savo bendrovės sąskaitos Gavėjams inicijavo Ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjo teigimu, bendrovė yra atsakinga už pareiškėjo patirtus nuostolius, nes neužtikrino mokėjimo operacijų stebėsenos, ji turėjo nevykdyti pareiškėjo pateiktų Ginčijamų mokėjimų, o juos sustabdyti. Pareiškėjas prašė, kad bendrovė jam grąžintų 11 400 PLN sumą.

Papildomai pareiškėjas nurodė, kad bendrovė jam keturis mėnesius neatsakė į jo skundą, taip pat į jo namus iškvietė policiją, policininkas jam grasino paguldyti jį į psichiatrijos ligoninę, dėl to pareiškėjas patyrė emocinę žalą, pablogėjo jo santykiai su šeima. Pareiškėjas reikalavo, kad bendrovė jam atlygintų dėl to patirtą 58 600 PLN neturtinę žalą.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė tinkamai įvykdžiusi paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus. Bendrovė pabrėžė, kad pareiškėjas neginčija fakto, kad jis pats inicijavo Ginčijamus mokėjimus. Bendrovė paaiškino, kad, tik gavusi pareiškėjo prašymą grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą, 2025 m. sausio 2 d. kreipėsi į Gavėjus su prašymu atšaukti Ginčijamus mokėjimus, tačiau Gavėjai nesutiko grąžinti Ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Bendrovė apie tai pareiškėją informavo 2025 m. sausio 7 d. Pareiškėjas į bendrovę dėl Ginčijamų mokėjimų pakartotinai kreipėsi tik po kelių mėnesių.

Bendrovė taip pat pažymėjo, kad 2024 m. gruodžio 29 d. pareiškėjo inicijuotų Ginčijamų mokėjimų suma siekia 14 001 PLN, nors pareiškėjas nurodo tik 11 400 PLN, todėl, bendrovės teigimu, nėra aišku, kuo pareiškėjas grindžia tokį savo reikalavimą.

Bendrovė, pasisakydama dėl pareiškėjo prašomos atlyginti neturtinės žalos, paaiškino, kad pareiškėjo prašoma atlyginti neturtinė žala nėra susijusi su bendrovės veiksmais ar neveikimu, todėl prašė šį pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 11 400 PLN) bei 58 600 PLN neturtinės žalos atlyginimo pagrįstumo.

Ginčo šalis siejo sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bendrovei pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar: 1) bendrovė pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus; 2) užtikrina bendrovėje laikomų pareiškėjo lėšų saugumą; 3) bendrovei kyla atsakomybė atlyginti pareiškėjo prašomą neturtinę žalą.

1. Dėl bendrovės pareigos grąžinti pareiškėjui įvykdytų Ginčijamų mokėjimų sumą.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bendrovei, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bendrovė) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytą teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą¹.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais bendrovės pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bendrovė dėl nuo jos priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ir (arba) įvykdė juos netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 6 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Tai reiškia, kad šiuo atveju bendrovė neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo pareiškėjo pateiktų Ginčijamų mokėjimų nurodymų nevykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo bendrovei pateiktus mokėjimo nurodymus. Pareiškėjas fakto, kad jis pats inicijavo ir patvirtino Ginčijamus mokėjimus, neginčia.

¹ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bendrovės atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas teisėtu ir pagrįstu. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bendrovei kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

2. Dėl bendrovėje laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien tik pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai apie tai, kad, įvykdydama paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, bendrovė neužtikrino mokėjimo operacijų stebėsenos, savaime nepagrindžia fakto, kad bendrovės taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių.

Duomenų, kad bendrovė būtų nevykdžiusi ar netinkamai vykdžiusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmusi priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, bendrovėje laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

3. Dėl bendrovės pareigos atlyginti pareiškėjui 58 000 PLN neturtinę žalą

Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą bendrovei, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko neteisėtų veiksmų, atlyginimo. Pareiškėjas nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą neturtinę žalą, taip pat nenurodė kitų aplinkybių, leidžiančių nustatyti ir (ar) įvertinti, kaip ir kokio masto neturtinę žalą pareiškėjas tiksliai patyrė. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad dėl to, kad bankas į jo namus iškvietė policijos pareigūnus ir jis dėl to patyrė emocinę žalą, santykių su šeimos nariais pablogėjimą, Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo.

Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklų 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu. Menamas žalos patyrimas, nepagrįstas jokiais objektyviais rašytiniais ir (ar) daiktiniais įrodymais, nesudaro pagrindo konstatuoti, kad šie nuostoliai buvo faktiškai patirti ir kad jų atskirai įrodinėti nereikia.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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 pareiškėjos pareiga.

Pareiškėjas teigė, kad bankas, kelis mėnesius delsdamas jam atsakyti į pretenziją bei iškviesdamas policijos pareigūnus į jo namus, sukėlė emocinių išgyvenimų ir taip pareiškėjui padarė 58 600 PLN neturtinę žalą, tačiau nepateikė nei šios žalos faktą, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjo reikalavimą. Neįrodžius žalos kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys.

Nuostolių, kaip piniginės žalos išraiškos, turi būti atlyginama tiek, kiek nukentėjęs asmuo prarado dėl neteisėtų žalą padariusio asmens veiksmų, nes toks atlyginimas atitiktų žalos kompensavimo funkciją. Didesnių, nei faktiškai asmuo patyrė, nuostolių atlyginimas reikštų tokio

asmens nepagrįstą praturtėjimą. Prašydamas rekomenduoti bendrovei atlyginti neturtinę žalą, pareiškėjas, nors ir vertino šią žalą konkrečia suma (58 600 PLN), jokių tokios žalos patyrimą ir jos dydį patvirtinančių įrodymų nepateikė. Be to, kaip minėta pirmiau, ginčo byloje nebuvo nustatyta jokių neteisėtų bendrovės veiksmų fakto.

Atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmuose nebuvo nustatyta jokių neteisėtų veiksmų, bei į tai, kad pareiškėjas nepateikė įrodymų, patvirtinančių reikalavimo atlyginti 58 600 PLN neturtinę žalą pagrįstumą, objektyvaus teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas atlyginti 58 600 PLN neturtinę žalą yra atmestinas.

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 argumentą².

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.

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.