



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-12-20 Nr. 429-543
Vilnius

Lietuvos bankas gavo XX (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir UAB ZEN.COM (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. liepos 5–25 dienomis pareiškėjas atliko tris mokėjimo pavedimus, kurių bendra suma – 7 745,00 Eur, lėšų gavėjai *Monexus* (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas.

2023 m. rugpjūčio 7 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

2023 m. rugpjūčio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, nurodydamas, kad nesutinka su priimtu sprendimu, todėl prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą.

2023 m. rugpjūčio 11 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad savo sprendimo nekeis ir reikalavimo netenkins. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

2023 m. rugsėjo 26 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašo įpareigoti bendrovę gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas tiek kreipėsi į bendrovę, tiek kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atlikti ginčijami mokėjimai *Monexus* investavimo platformai. Pareiškėjas teigia, kad po pirmo ginčijamo mokėjimo atliko kitus du tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžia, kad ginčijamus mokėjimus atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš pelno. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo, kad bandė susigrąžinti ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai. Pareiškėjas teigia, kad, atsižvelgiant į tai, kad *Monexus* jam nesuteikė paslaugų ir negražino jo prarastų lėšų, bendrovė turėtų atlyginti jo patirtus nuostolius.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Atsiliepime bendrovė paaiškino, kad pareiškėjas, pasinaudodamas jos teikiama „Crypto sendout“ mokėjimo paslauga, atliko tris ginčijamus mokėjimus į kriptovaliutos piniginę¹. Bendrovė pažymi, kad minėtus ginčijamus mokėjimus pareiškėjas inicijavo naudodamasis bendrovės mobiliąja programėle ir patvirtino tik jam žinomais personalizuotais saugumo duomenimis. Bendrovė teigia, kad pareiškėjas neneigia autorizavęs ginčijamus mokėjimus, todėl bendrovė pagrįstai, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis, įvykdė ginčijamus mokėjimus ir jai nekyla pareiga pareiškėjui gražinti jo prašomų lėšų. Dėl šios priežasties bendrovė mano, kad pareiškėjo reikalavimas nėra pagrįstas ir negali būti tenkinamas.

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.

¹ Kriptovaliutos piniginės adresas: 1L6GBFRTofUR6SADS22sYKK6rmYdjectQY.

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 pareiškėjui gražinti iš jo sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos lėšų gavėjai *Monexus*. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar bendrovė turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bendrovė turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdama su pareiškėjo reikalavimu, bendrovė pažymi, kad tinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

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.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje reglamentuota, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai *Monexus*. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bendrovei vykdyti ir ji juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Pabrėžtina, kad pareiškėjas iš esmės skundžiasi ne dėl to, kad bendrovė netinkamai pervedė jo lėšas, tačiau dėl to, kad pervedus lėšas ir pareiškėjui jas investavus *Monexus* platformoje šios investicijos neuždirbo norimo pelno. Taigi, Lietuvos banko nuomone, pareiškėjo pateikti paaiškinimai patvirtina, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, todėl bendrovei nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių dėl nepasiteisinusių

investicijų.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bendrovei gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir bendrovės ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bendrovė neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas yra atmetamas kaip 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 XX 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