



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-02-19 Nr. 429-28  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2023 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėjas ir bendrovė sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. rugpjūčio 21 d. iš Sąskaitos kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – *Binance* keitykla) buvo atliktas 30 096 PLN mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2023 m. spalio 10 d. pareiškėjas pranešė bendrovei, kad buvo apgautas platformos „Soft-Capital“ (toliau – Platforma), ir pareikalavo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bendrovė šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su bendrovės sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad bendrovė nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo Platformos sukčiavimo, ir reikalavo, kad bendrovė grąžintų jam Ginčijamo mokėjimo sumą.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė tinkamai įvykdžiusi paties pareiškėjo autorizuotą Ginčijamą mokėjimą ir dėl to neturinti pareigos grąžinti šio mokėjimo sumos.

**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. 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 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) 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 Ginčijamo mokėjimo sumą (30 096 PLN) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja 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 Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą autorizuotu.

Savo reikalavimą bendrovei pareiškėjas iš esmės grindė tuo, kad tapo investicinio sukčiavimo auka ir, pareiškėjo nuomone, bendrovė netinkamai vykdė jai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, teisės aktuose nustatytas pareigas ir neapsaugojo pareiškėjo nuo Platformos sukčiavimo ir (ar) tokio sukčiavimo neigiamų pasekmių.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimų bendrovei pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bendrovė turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.*

Vertinant, ar bendrovei, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijamas mokėjimas netenkinio Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų<sup>1</sup>.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga grąžinti mokėtojui autorizuotos mokėjimo operacijos sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai įvykdė mokėjimo operaciją, jos neįvykdė ir (ar) įvykdė ją 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 atsakyti 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.

Byloje nėra duomenų, kad bendrovei pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti Ginčijamą mokėjimą būtų neatitikęs ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų. Tokio pobūdžio pretenzijų pareiškėjas bendrovei taip pat nereiškė.

Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas *Binance* keityklai, o ne Platformai, kuri, kaip teigė pareiškėjas, jį apgavo. Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis *Binance* keityklos paslaugomis ir tuo tikslu atlikti šiai keityklai mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Nors pareiškėjas teigė, kad, priimdama vykdyti ir (ar) vykdydama Ginčijamą mokėjimą, bendrovė turėjo suprasti ir (ar) įtarti, kad Ginčijamas mokėjimas atliekamas neteisėtais tikslais ar kitaip susijęs su neteisėtomis veikomis, lėmusiomis Ginčijamo mokėjimo arba pareiškėjo, kaip mokėtojo, ir *Binance* keityklos, kaip gavėjos, veiksmų neteisėtumą, nenurodė ir jokių su tuo susijusių įrodymų nepateikė. Pretenzijų dėl *Binance* keityklos, jos paslaugų ir (ar) kitų veiksmų pareiškėjas taip pat nereiškė, t. y. jis aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina trečiąjį asmenį – Platformą, kuri nebuvo tiesioginė Ginčijamo mokėjimo sumos gavėja.

Apie tai, kad Ginčijami mokėjimai yra kažkaip susiję su pareiškėjo siekiu investuoti per Platformą ir pareiškėjas galimai nukentėjo nuo Platformos, remiantis bylos duomenimis, bendrovei tapo žinoma gerokai po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, t. y. kai pareiškėjas pats apie tai jai pranešė.

Nors bendrovei, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiai rinkos profesionali, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bendrovė, vykdydama gautus mokėjimo nurodymus, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendravė), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, ir (ar) kokius paskesnius sandorius ketina sudaryti po mokėjimo operacijos atlikimo, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (ar) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bendrovė išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas savo veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo ir (ar) kitomis paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Kad pareiškėjas kryptingai ir tikslingai siekė, kad būtų įvykdytas *Binance* keityklai skirtas Ginčijamas mokėjimas, patvirtina ir tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas iš lėšų, kuriomis pareiškėjas papildė savo Sąskaitą likus 4,5 valandos iki šio mokėjimo atlikimo. Be to, iš bylos

<sup>1</sup> Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Vadovaujantis to paties straipsnio 4 dalimi, mokėtojas taip pat turi teisę susigrąžinti tiesioginio debeto operacijos, atliktos eurais, sumą. Nagrinėjamu atveju Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas PLN valiuta ir, remiantis bylos duomenimis, prieš autorizuodamas Ginčijamą mokėjimą pareiškėjas pats nurodė *Binance* keityklai konkrečią jo sumą ir (arba) autorizuodamas Ginčijamą mokėjimą matė jo tikslią sumą.

duomenų matyti, kad praėjus savaitei nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo *Binance* keityklai iš Sąskaitos buvo atliktas ir kitas mokėjimas, kurio pareiškėjas neginčija.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti Ginčijamą mokėjimą bendrovė neturėjo, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, turėjo pareigą jį vykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bendrovei taip pat nereiškė. Priešingai, byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tinkamai, nes kitaip po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas *Binance* keityklai, pareiškėjas nebūtų galėjęs, kaip pats teigė, perduoti šio mokėjimo sumos (galbūt jos vertę atitinkančio kriptoturto) Platformai, kuri, kaip konstatuota pirmiau, nebuvo tiesioginė Ginčijamo mokėjimo sumos gavėja.

Dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į bendrovę praėjus beveik dviem mėnesiams nuo šio mokėjimo įvykdymo, t. y. ne tik praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytus terminus<sup>2</sup>, per kuriuos mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją, bet ir po to, kai Ginčijamas mokėjimo lėšos buvo perduotos *Binance* keityklai ir šiomis lėšomis per šią keityklą galimai buvo atlikti paskesni sandoriai. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į bendrovę metu pareigos ir (ar) galimybės atšaukti Ginčijamo mokėjimo bendrovė neturėjo.

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėju bendrovė būtų nevykdžiusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesinėmusi priemonių užtikrinti pareiškėjo, kaip kliento, ir (ar) pareiškėjo lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Vien aplinkybė, kad po Ginčijamo mokėjimo įvykdymo pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir (ar) patyrė nuostolių, savaime nepagrindžia pareiškėjo subjektyvių teiginių ir (ar) įtarimų, kad bendrovė, priimdama vykdyti ir (ar) vykdydama Ginčijamą mokėjimą, nesilaikė jai taikomų teisės aktų ir (arba) kad bendrovės taikytos pareiškėjo, kaip mokėjimo paslaugų vartotojo, apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bendrovei kiltų pareiga gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>3</sup>.

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

<sup>2</sup> Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Vadovaujantis to paties straipsnio 2 ir 3 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją negali būti atšauktas po to, kai mokėtojas davė mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui arba gavėjui sutikimą inicijuoti (atlikti) mokėjimo operaciją, o mokėjimo nurodymas vykdyti tiesioginio debeto operaciją gali būti atšauktas vėliausiai iki darbo dienos, einančios prieš sutartą jo įvykdymo dieną, pabaigos.

<sup>3</sup> 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.