



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-02-20 Nr. 429-31
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir UAB ZEN.COM (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. birželio 7 d. ir 2023 m. birželio 14 d. pareiškėja iš bendrovėje pareiškėjos vardu atidarytos sąskaitos (toliau – Sąskaita) atliko 13 266 PLN ir 8 662,50 PLN mokėjimus gavėjai kriptoturto keityklai *Binance* (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. liepos 25 d. pareiškėja pateikė bendrovei skundą, jame nurodė supratusi, jog tapo investicinio sukčiavimo auka, kai dėl investicine bendrove apsimitusios *My Profit Live* (toliau – Platforma) įtakos, siekdama investuoti, atliko ginčijamus mokėjimus, ir prašė bendrovės gražinti ginčijamų mokėjimų sumą.

Bendrovė pareiškėjos skundo netenkino, paaiškino pareiškėjai, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti sėkmingai, lėšos buvo pervestos gavėjai *Binance*. Bendrovė teigė negalėjusi kontroliuoti to, kaip lėšos vėliau buvo naudojamos, ir buvusi atsakinga tik už tinkamą mokėjimo operacijų įvykdymą.

Pareiškėja su bendrovės sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad bendrovė nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų ją nuo sukčiavimo, ir reikalavo, kad bendrovė gražintų ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė tinkamai įvykdžiusi pačios pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir dėl to neturinti pareigos gražinti lėšų.

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 42¹ 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės sprendimo atsisakyti pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas pagrįstumo.

Pažymėtina, kad 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 ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus

mokėjimus autorizuotais.

Savo reikalavimą bendrovei pareiškėja iš esmės grindė tuo, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjos nuomone, bendrovė tinkamai nevykdė jai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, teisės aktuose nustatytų pareigų ir neapsaugojo pareiškėjos nuo kriptoturto keityklos *Binance* sukčiavimo ir (ar) tokio sukčiavimo neigiamų pasekmių.

Siekiant išspręsti bendrovės ir pareiškėjos ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bendrovei pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bendrovė turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Vertinant, ar bendrovei, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjai, kilo pareiga gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų¹.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti 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 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.

Byloje nėra duomenų, kad bendrovei pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus būtų neatitikę ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų. Tokio pobūdžio pretenzijų pareiškėja bendrovei taip pat nereiškė.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne Platformai, o *Binance* keityklai, kuri, kaip teigė pareiškėja, ją apgavo. Draudimo pareiškėjai ir (ar) kitiems asmenims naudotis *Binance* keityklos paslaugomis ir tuo tikslu atlikti šiai keityklai mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Nors pareiškėja teigė, kad, priimdama vykdyti ir (ar) vykdydama ginčijamus mokėjimus, bendrovė turėjo suprasti ir (ar) įtarti, kad ginčijami mokėjimai atliekami neteisėtais tikslais ar kitaip susiję su neteisėtomis veikomis, kuo pasireiškė ginčijamų mokėjimų arba pareiškėjos, kaip mokėtojos, ir *Binance* keityklos, kaip gavėjos, veiksmų neteisėtumas, nenurodė ir jokių su tuo susijusių įrodymų nepateikė. Pretenzijų dėl *Binance* keityklos, jos paslaugų ir (ar) kitų veiksmų pareiškėja taip pat nereiškė, t. y. ji aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad sukčiavimu kaltina trečiąjį asmenį – Platformą, kuri nebuvo tiesioginė ginčijamų mokėjimų sumų gavėja.

Apie tai, kad ginčijami mokėjimai yra kažkaip susiję su pareiškėjos siekiu investuoti per Platformą ir pareiškėja galimai nukentėjo nuo Platformos, remiantis bylos duomenimis, bendrovei tapo žinoma gerokai po to, kai buvo atlikti ginčijami mokėjimai, t. y. kai pareiškėja pati 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 (bendrauja), 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

¹ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, 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 ginčijami mokėjimai buvo atlikti PLN valiuta ir, remiantis bylos duomenimis, prieš autorizuodama ginčijamus mokėjimus pareiškėja pati nurodė *Binance* keityklai konkrečias jų sumas ir (arba) autorizuodama ginčijamus mokėjimus matė jų tikslias sumas.

(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 įsitikina, 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 pareiškėja kryptingai ir tikslingai siekė, kad būtų įvykdyti *Binance* keityklai skirti ginčijami mokėjimai, patvirtina ir tai, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti iš lėšų, kuriomis pareiškėja papildė savo bendrovėje atidarytą sąskaitą tomis pačiomis dienomis: 2023 m. birželio 7 d. mokėjimas buvo atliktas po 26 minučių nuo sąskaitos papildymo, o 2023 m. birželio 14 d. mokėjimas atliktas po maždaug 14 valandų nuo lėšų įnešimo į sąskaitą.²

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

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bendrovei taip pat nereikšė. Priešingai, byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes jeigu ginčijami mokėjimai *Binance* keityklai nebūtų buvę sėkmingai atlikti, tai pareiškėja nebūtų galėjusi perduoti šių mokėjimų sumos (galbūt – jos vertę atitinkančio kriptoturto) Platformai, kuri, kaip ir minėta pirmiau, nebuvo tiesioginė ginčijamų mokėjimo operacijų sumos gavėja.

Dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į bendrovę praėjus daugiau nei mėnesiui nuo ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytus terminus³, per kuriuos mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją, bet ir po to, kai ginčijamų mokėjimų lėšos buvo perduotos *Binance* keityklai ir šiomis lėšomis per šią keityklą galimai buvo atlikti paskesni sandoriai. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į bendrovę metu pareigos ir (ar) galimybės atšaukti ginčijamus mokėjimus bendrovė neturėjo.

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėja bendrovė būtų nevykdžiusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesiėmusi priemonių užtikrinti pareiškėjos, kaip klientės, lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Vien aplinkybė, kad po ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėja dėl nuo jos pačios priklausiusių aplinkybių galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir (ar) patyrė nuostolių, savaime nepagrindžia pareiškėjos subjektyvių teiginių ir (ar) įtarimų, kad bendrovė, priimdama vykdyti ir (ar) vykdydama ginčijamus mokėjimus, nesilaikė jai taikomų teisės aktų ir (arba) kad bendrovės taikytos pareiškėjos, kaip mokėjimo paslaugų vartotojos, 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 grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos 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

² Prieš atliekant abu ginčijamus mokėjimus, lėšos sąskaitoje buvo konvertuotos iš EUR į PLN valiutą.

³ 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.

reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁴.

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 pareiškėjos 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

⁴ 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.