



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-08-02 Nr. 429-170
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:

2024 m. balandžio 19 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, lėšų gavėjui Y. Y. buvo atlikta mokėjimo operacija, kurios suma 1 386 Eur (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2024 m. balandžio 24 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos prarastas lėšas. Pareiškėjos teigimu, su ja susisiekė trečiasis asmuo ir pasiūlė įsidarbinti jų įmonėje. Pareiškėja nurodė, kad turėjo pateikti užsakymus per automatizuotą sistemą tam, kad padidintų gerai žinomų programėlių reitingą. Pareiškėja akcentavo, kad, atlikusi jai nurodytus veiksmus, gavo pirmąjį darbo užmokestį, tačiau jai nepavyko lėšų persivesti į savo sąskaitą. Pareiškėja, siekdama tinkamai atlikti visas jai pavestas darbo funkcijas, atliko ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad neprarastų užsidirbtos darbo užmokesčio. Pareiškėja nurodė, kad tik vėliau suprato, jog tapo sukčių auka, todėl kreipėsi į bendrovę ir reikalavo grąžinti prarastas lėšas.

Įvertinusi pareiškėjos pateiktus duomenis, bendrovė kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją tam, kad pareiškėjai būtų sugrąžintos ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestos lėšos, tačiau lėšų atgauti nepavyko. Atsižvelgdama į tai ir įvertinusi pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad pati pareiškėja siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, o bendrovė ją pagrįstai įvykdė, bendrovė priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas.

2024 m. birželio 28 d. pareiškėja, nesutikdama su tokiu bendrovės sprendimu, kreipėsi į bendrovę su pretenzija ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau 2024 m. liepos 3 d. bendrovė pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėja su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas arba taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad bendrovė turėjo atlikti papildomus veiksmus ir vadovaudamasi šalių sudarytos sutarties nuostatomis grąžinti pareiškėjos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovė teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą ją atlikti (ji buvo tinkamai autorizuota). Bendrovė nurodė, jog įvykdė savo pareigą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, ji buvo atlikta kaip kredito pervedimas pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, todėl laikytina tinkamai autorizuota. Bendrovė paaiškino, kad pareiškėja buvo įspėta būti atsargi ir įsitikinti, kad žino lėšų gavėją ir kad jis yra patikimas. Taip pat bendrovė nurodė, kad lėšų grąžinimo procedūra ginčijamai mokėjimo operacijai negalėjo būti taikoma, nes mokėjimas atliktas kaip kredito pervedimas, o ne mokėjimas kortele.

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 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 atsisakymo pareiškėjai gražinti iš jos sąskaitos nurašytas lėšas.

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 pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad būtų vykdomos darbinės funkcijos. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos 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 ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė: 1) turi pareigą gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas; 2) pagrįstai atmetė pareiškėjos prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras.

1. Dėl bendrovės atsisakymo gražinti pareiškėjos pervestas lėšas pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai gražinti dėl ginčijamos mokėjimo operacijos prarastas lėšas. Nesutikdama su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bendrovė pažymėjo, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamą mokėjimo operaciją pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bendrovei yra sugražinti jos iš sąskaitos inicijuotas ir bendrovės įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, kurių negražino bankas.

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 pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pervedė lėšų gavėjui. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bendrovei vykdyti ir bendrovė ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, dar prieš atlikdama ginčijamą mokėjimo operaciją, savo iniciatyva turėjo įtraukti lėšų gavėją į patikimų kontaktų sąrašą. Bendrovė pareiškėjai papildomai pateikė įspėjimą, kad pareiškėja įsitikintų, kad yra atsargi, ir patikrintų visą su pervedimu susijusią informaciją. Tačiau pareiškėja vis tiek patvirtino šią ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bendrovė dėjo pakankamai pastangų tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamos mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Svarbu ir tai, kad bendrovė Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į bendrovę ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bendrovė keletą kartų kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų atgauti nepavyko.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdamant pareiškėjos ginčijamą mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad bendrovė pagrįstai atsisakė pareiškėjai grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas.

2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat prašė bendrovės inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras. Pareiškėjos teigimu, bendrovė nepagrįstai pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas nepasinaudojo *ZEN Care* funkcija ir nepradėjo lėšų grąžinimo procedūrų.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tik tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *MasterCard* ir *VISA* specialiose taisyklėse, t. y. tik mokėjimo kortelių naudotojams. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros ir kam jos turi būti taikomos. Taigi, bendrovės veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, galėtų būti reglamentuoti tik specialiose nuostatose, kuriose ir yra nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bendrovė, gavusi kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Svarbu pažymėti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo procedūra nagrinėjamu atveju negali būti taikoma, nes ši ginčijama mokėjimo operacija nebuvo atlikta mokėjimo kortele, todėl bendrovė pagrįstai ginčijamai mokėjimo operacijai netaikė lėšų grąžinimo procedūrų.

Vertinant pirmiau minėtus pareiškėjos teiginius, svarbu tai, kad *ZEN* sąlygų individualiems vartotojams 8 dalies b skirsnyje yra numatyta, kad bendrovė siūlo specialią klientų aptarnavimo paslaugą, vadinamą *ZEN Care*. Kai vartotojas naudoja bendrovės kortelę tam, kad sumokėtų už prekes ar paslaugas, ir nėra patenkintas gauta preke ar paslauga, jis gali susisiekti su *ZEN Care*, o ši padės susisiekti su prekybininku ir išspręsti kilusį nesutarimą¹.

¹ Taisyklių tekstas anglų kalba: „ZEN offers a special customer care service called ZEN Care. Whenever you use your ZEN Card to pay for goods or services and you are not satisfied with the product or the service you receive, you can

Taigi, šalių sudarytos sutarties nuostatos taip pat numato galimybę bendrovei padėti atgauti prarastas lėšas tik tada, kai mokėjimo operacijos atliekamos mokėjimo kortelės naudotojui išduota mokėjimo kortele. Kaip nurodyta pirmiau, ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta kaip kredito pervedimas, todėl bendrovė pagrįstai neteikė ZEN Care paslaugos.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir bendrovės ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai arba kad bendrovė nepagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūros, darytina išvada, kad bendrovė neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų, o pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavadojanti
departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

contact ZEN Care instead of the merchant. We will contact the merchant on your behalf and try to resolve your issues directly with them”.

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.