LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-01-24 Nr. 429-18
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (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. spalio 16–31 d. pareiškėjas atliko keturis kredito pervedimus, kurių bendra suma – 4 097,00 EUR, skirtingiems lėšų gavėjams[1] (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. gruodžio 20 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas.

2024 m. sausio 23 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai įvykdyti. Bendrovė atsakyme taip pat informavo pareiškėją, kad susisiekė su lėšų gavėjais ir paprašė grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau gavėjai arba neatsakė į pranešimus, arba nesutiko grąžinti pervedimų. Bendrovė informavo pareiškėją, kad išnaudojo visas turimas priemones, ir pasiūlė pareiškėjui informuoti teisėsaugos institucijas.

2024 m. sausio 29 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į bendrovę, nurodydamas, kad nesutinka su priimtu sprendimu ir siūlo bendrovei jį persvarstyti.

2024 m. kovo 6 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad savo priimto sprendimo nekeis ir negali nei atšaukti ginčijamų mokėjimų, nei sugrąžinti pareiškėjui dėl jų prarastų lėšų.

2024 m. spalio 15 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti bendrovę grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėjas tiek kreipimesi į bendrovę, tiek kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atlikti ginčijami mokėjimai sukčių platformai *Argoson.vip*. Pareiškėjas pabrėžia, kad ginčijamus mokėjimus atliko, kad galėtų atlikti tam tikras užduotis platformoje ir išlaikyti savo sąskaitos joje teigiamą balansą. Pareiškėjas nurodo, kad negalėjo atsiimti jokių lėšų iš platformos, ir suprato, kad platforma buvo ne kas kita, kaip netikra sąsaja, neturinti jokio ryšio su lėšomis, kurias pareiškėjas pervedė siekdamas uždirbti, ir kad pateko į sukčių pinkles.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovė teigia, kad pareiškėjas neneigia autorizavęs ginčijamus mokėjimus, todėl bendrovė pagrįstai, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis, įvykdė ginčijamus mokėjimus ir jai nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti 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 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

[1] 2023 m. spalio 23 d. 54,00 EUR ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjai X.X.; 2023 m. spalio 24 d. 259,00 EUR ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjui X.X.; 2023 m. spalio 25 d. 1 285,00 EUR ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjui X.X.; 2023 m. spalio 31 d. 2 499,00 EUR ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjui X.X.

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 pareiškėjui grąžinti 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 galėtų užsidirbti pelno platformoje *Argoson.vip*. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos lėšų gavėjams. 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 grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bendrovė turi jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas, nes neapsaugojo jo lėšų nuo sukčių, todėl privalo atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius. 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 gavėjams. 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.

Pažymėtina, kad prieš pradėdamas naudotis bendrovės paslaugomis pareiškėjas sutiko su bendrovės paslaugų teikimo sąlygomis individualiems naudotojams (toliau – Sąlygos). Sąlygose perspėjama, kad naudodamiesi paslaugomis klientai būtų atsargūs tiek įvesdami

operacijos sumą, tiek nurodydami gavėjo duomenis bei įsitikintų, kad gavėjas yra patikimas[2]. Be to, bendrovė, nagrinėdama susidariusią situaciją, priminė pareiškėjui apie bendras ir reguliariai atnaujinamas rekomendacijas, kaip pastebėti galimą sukčiavimą, kurios yra viešai prieinamos bendrovės tinklalapyje[3]. Taigi, iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, prieš atlikdamas ginčijamus mokėjimus, tiek sutarties sudarymo, tiek ir vykdymo metu buvo informuotas apie galimą sukčiavimo riziką ir tai, kad jis turi įvertinti, kam perveda lėšas ir kad lėšų gavėjas yra patikimas.

Svarbu ir tai, kad bendrovė Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į bendrovę ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bendrovė kreipėsi į lėšų gavėjus su prašymu savanoriškai grąžinti šias lėšas. Deja, lėšų gavėjai arba neatsakė į bendrovės pranešimus, arba nesutiko grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų.

Duomenų, kad bendrovė būtų nevykdžiusi finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmusi priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant bendrovėje laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą taip pat nebuvo nenustatyta.

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 grąžinti 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 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] Angl. *„Please be careful when you are entering the transaction amount or the details of the recipient and make sure that the recipient is trustworthy”.*
[3] https://ask.zen.com/hc/en-us/articles/8272033177884-See-our-safety-recommendations.