



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-04-25 Nr. 429-79
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2024 m. spalio 12–24 d. iš savo asmeninės sąskaitos Bendrovėje pareiškėjas inicijavo dvi mokėjimo operacijas gavėjams Artom Olegovich Novohorodniuk ir Yurii Run (toliau – Gavėjai). Bendra Gavėjams inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 750 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai). Bendrovė pareiškėjo inicijuotus Ginčijamus mokėjimus įvykdė ir lėšas pervedė Gavėjams.

2024 m. spalio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į Bendrovę dėl Ginčijamų mokėjimų Gavėjams atšaukimo. Bendrovė, gavusi pareiškėjo prašymą atšaukti Ginčijamus mokėjimus, kreipėsi į Gavėjus dėl mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo, tačiau Gavėjai nesutiko grąžinti mokėjimo operacijų lėšų.

Bendrovei atsisakius pareiškėjui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas teigė, kad per *Whatsapp* programėlę su juo susiekęs asmuo jam pasiūlė darbą, o vėliau per *Telegram* programėlę su juo susiekęs asmuo jam pasiūlė investuoti į kriptovaliutas. Turėdamas tikslą gauti naują darbą bei investuoti į kriptovaliutas pareiškėjas inicijavo Ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas neginčijo fakto, kad pats Gavėjams inicijavo Ginčijamus mokėjimus, tik teigė, kad vėliau supratęs, kad tapo sukčių auka. Pareiškėjas tik prašė sugrąžinti įvykdytų Ginčijamų mokėjimų sumą, tačiau detalesnių argumentų, kodėl už paties pareiškėjo inicijuotų ir Bendrovės įvykdytų Ginčijamų mokėjimų įvykdymą turėtų būti atsakinga Bendrovė, nepateikė.

Atsiliepime Bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė tinkamai įvykdžiusi paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus. Bendrovė paaiškino, kad, gavusi pareiškėjo prašymą atšaukti Ginčijamus mokėjimus, kreipėsi į Gavėjus dėl Ginčijamų mokėjimų grąžinimo, tačiau Gavėjai nesutiko grąžinti Ginčijamų mokėjimų 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 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Ginčas kilo dėl Bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 750 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis siejo 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo Bendrovei pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar Bendrovė pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju Bendrovei, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – Bendrovė) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą¹.

Kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais Bendrovės pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad Bendrovė dėl nuo jos priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ir (arba) įvykdė juos 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Tai reiškia, kad šiuo atveju Bendrovė neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo pareiškėjo pateiktą Ginčijamų mokėjimų nurodymų nevykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad Bendrovė neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo Bendrovei pateiktus mokėjimo nurodymus.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad Bendrovės atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas teisėtu ir pagrįstu. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių Bendrovei kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą Bendrovei pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 Bendrovei, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.