LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-12-18 Nr. 429-310
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *UAB ZEN.COM* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. balandžio 23–24 d. pareiškėja iš savo mokėjimo sąskaitos bendrovėje (toliau – Sąskaita) atliko keturis bendros 4 565 Eur[1] sumos mokėjimus (toliau – Ginčijami mokėjimai) dviem kitiems bendrovės klientams (toliau – Gavėjai).

2025 m. balandžio 27 d. pareiškėja pranešė bendrovei, kad tapo sukčių auka. Pareiškėja paaiškino, kad sukčiai, susisiekę su ja per programėles „WhatsApp" ir „Telegram", paprašė pervesti lėšas į jų nurodytas sąskaitas, žadėdami, jog ji atgaus pervestas lėšas ir papildomai gaus komisinį atlygį. Tačiau, kaip nurodė pareiškėja, atlikusi Ginčijamus mokėjimus ji negavo nei žadėto komisinio atlygio, nei jai turėjusių būti grąžintų pervestų lėšų. Pareiškėja taip pat pažymėjo su Gavėjais tiesiogiai nebendravusi ir Ginčijamus mokėjimus jiems atlikusi vykdydama per programėlę „Telegram" su ja bendravusių sukčių pateiktas instrukcijas.

Pareiškėja reikalavo bendrovės grąžinti (atlyginti) jai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bendrovė šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su bendrovės sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja bendrais bruožais nurodė nukentėjusi nuo sukčių, kai, priėmusi jų pasiūlymą už atlygį vykdyti jų paskirtas užduotis, buvo apgaule paskatinta įsigyti kriptoturto, kuris vėliau buvo perduotas sukčiams. Pareiškėja teigė, kad bendrovė nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo sukčių, todėl turi grąžinti (atlyginti) jai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bendrovė teigė tinkamai įvykdžiusi pačios pareiškėjos inicijuotus ir autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, todėl neturinti pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai jų sumų.

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.

Remiantis bylos duomenimis, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (4 565 Eur) 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 Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus

[1] 2 000 Eur, 100 Eur, 965 Eur ir 1 500 Eur.

mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bendrovė turėjo (turi) pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vien aplinkybė, kad pareiškėja dėl nuo jos pačios priklausiusių aplinkybių pasikliovė iš trečiųjų asmenų gautais pasiūlymais bei kita informacija ir, atlikusi Ginčijamus mokėjimus Gavėjams ir (arba) kitus sandorius, suprato ir (arba) sužinojo buvusi suklaidinta ir (arba) apgauta, savaime nereiškia, kad bendrovė privalo grąžinti (atlyginti) pareiškėjai šių mokėjimo sumas.

Vertinant, ar bendrovei kilo pareiga grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, Ginčijamų mokėjimų atveju bendrovė, kaip pareiškėjos (mokėtojos) mokėjimo paslaugų teikėja, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimo sumų, nebent būtų nustatyta, kad bendrovė dėl nuo jos priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ar jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bendrovė) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Nagrinėjamu atveju mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus bendrovei pateikė pati pareiškėja. Šiais nurodymais pareiškėja pavedė bendrovei nurašyti iš Sąskaitos Ginčijamų mokėjimų sumas ir pervesti jas pareiškėjos nurodytiems Gavėjams.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymai, jų pateikimas bei pareiškėjos sutikimo vykdyti juose nurodytus Ginčijamus mokėjimus davimo forma ir tvarka atitiko šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų vykdymo iš Sąskaitos sąlygas. To, kad siekė Ginčijamų mokėjimų Gavėjams įvykdymo ir šiuo tikslu atliko kryptingus veiksmus (pvz., tikslingai papildė Sąskaitą, kad joje pakaktų lėšų Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti, šalių sutarta tvarka pateikė bendrovei atitinkamus mokėjimo nurodymus ir pan.), pareiškėja taip pat neneigė.

Imperatyvaus draudimo pareiškėjai atlikti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas kitiems asmenims, įskaitant Gavėjus, nei teisės aktai, nei šalių sudarytos sutartys nenustatė.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bendrovė, gavusi mokėjimo nurodymus, turėjo (galėjo) žinoti ir (arba) suprasti, jog pareiškėja tuo metu bendravo su, kaip teigė, sukčiais, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad Ginčijami mokėjimai yra kažkaip susiję su pareiškėjos siekiu investuoti ir (arba) uždirbti papildomų pajamų ir pareiškėjai galimai nukentėjo nuo sukčių, bendrovei tapo žinoma jau po Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. tik pareiškėjai apie tai jai pranešus.

Nors bendrovei, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiai rinkos profesionalei, taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bendrovė, gaudama su klientu iš anksto sutartas sąlygas atitinkantį mokėjimo nurodymą, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir kokiu tikslu jis atlieka konkrečią operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo ar bendrauja, atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bendrovė išsiaiškins pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų bei savo realiuoju laiku atliekamų ar paskesnių veiksmų pasekmes. Lietuvos banko nuomone, vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai, atsargiai ir kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti kokias nors mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bendrovei taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja kreipėsi į bendrovė praėjus trims dienoms nuo paskutinio Ginčijamo mokėjimo faktinio įvykdymo, t. y. ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[2], per kurį ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo

[2] Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, bet ir gerokai po to, kai šių mokėjimų sumos jau buvo perduotos Gavėjams. Duomenų, kad Gavėjai būtų sutikę grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas ir (arba) inicijavę jų grąžinimą, byloje neturima.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bendrovė turėtų grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, 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 (arba) 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį[3].

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

[3] 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.