



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-17 Nr. 429-208
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir UAB ZEN.COM (toliau – bendrovė).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl bendrovės pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai jos atliktų mokėjimų, kuriuos pareiškėja atliko siekdama investuoti, lėšas. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bendrovė pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas ir jai nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) ginčijamų mokėjimų sumą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugsėjo 3–30 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, lėšų gavėjai KANZUM PAY LTD buvo atliktos keturios mokėjimo operacijos, jų bendra suma siekia 12 752,4 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos). 2025 m. lapkričio 17–25 d. pareiškėja *blockchain* infrastruktūroje atliko 7 kriptovaliutų pinigines papildymus per bendrovės išorinį partnerę UAB *Yond Operations*, jų vertė siekia 11 295 Eur (toliau – kriptovaliutų operacijos).

2025 m. gruodžio 9 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo ir kriptovaliutų operacijų prarastas lėšas. Bendrovė, siekdama išsiaiškinti susidariusią situaciją, pateikė pareiškėjai klausimus ir nustatė, kad ji galimai tapo investicinio sukčiavimo auka.

2026 m. sausio 21 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai įvykdyti. Bendrovė atsakyme taip pat informavo pareiškėją, kad susisiekė su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju ir paprašė grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas atsisakė tai padaryti.

Pareiškėja, nesutikdama su bendrovės sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja reikalavo grąžinti ginčijamų mokėjimo ir kriptovaliutų operacijų metu prarastas lėšas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į bendrovę.

Atsiliepime bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, pareiškėja patvirtino, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bendrovė neturėjo pareigos stabdyti ginčijamas mokėjimo operacijas ar kitu būdu jų nevykdyti. Bendrovė nurodė, kad siekė padėti pareiškėjai susigrąžinti prarastas lėšas ir kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjus, tačiau lėšų atgauti nepavyko. Bendrovė taip pat pažymėjo, kad,

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

remiantis bendrovės Bendrosiomis sąlygomis², su kuriomis pareiškėja sutiko prieš pradedama naudotis bendrovės paslaugomis: „ZEN.COM teikia tik su fiat valiutomis susijusias paslaugas ir neužsiima skaitmeninių valiutų pardavimu ar valdymu. Bet kokios skaitmeninės valiutos operacijos ar veiklos, įskaitant piniginių papildymus ar pervedimus, yra vykdomos per išorinį partnerį.“ Bendrovė paaiškino, kad kriptovaliutų operacijos buvo atliktos *blockchain* infrastruktūroje, todėl, skirtingai nei SEPA mokėjimų atveju, jos negali būti vienašališkai atšauktos ar susigrąžintos mokėjimų atšaukimo procedūros būdu. Bendrovė nurodė neturinti objektyvaus pagrindo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastą sumą.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji pati jas inicijavo, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Pažymėtina, kad su kriptovaliutų pirkimu ir pardavimu susijusias paslaugas pareiškėjai teikė ne bendrovė, o išorinė bendrovės partnerė UAB *Yond operations*, kuri nėra Lietuvos banko prižiūrimas finansų rinkos dalyvis taip, kaip jie suprantami (apibrėžiami) Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje, todėl Lietuvos bankas nėra įgaliojtas nagrinėti su UAB *Yond operations* kilusių ginčų. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos nurodytos aplinkybės, susijusios su jos kriptovaliutų piniginių pildymo, kriptovaliutų pirkimo ir pardavimo sandoriais (valiutos konvertavimo) bei pačios kriptovaliutos išėmimo operacijomis, toliau sprendime nebus analizuojamos.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bendrovė turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą (12 752,4 Eur).***

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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 paslaugas teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Iš turimų duomenų matyti, kad bendrovė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjui. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas

² https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/Terms_and_Conditions_Individual.pdf

mokėjimo operacijas, jas pateikė bendrovei vykdyti ir ji jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pažymėtina, kad bendrovės Bendrosiose sąlygose perspėjama, kad naudodamiesi paslaugomis klientai būtų atsargūs tiek įvesdami operacijos sumą, tiek nurodydami gavėjo duomenis bei įsitikintų, kad gavėjas yra patikimas³. Taigi, iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, prieš atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas, tiek sutarties sudarymo, tiek ir vykdymo metu buvo informuota apie galimą sukčiavimo riziką ir tai, kad ji 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 mokėjimo operacijų lėšas. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į bendrovę ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bendrovė kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu savanoriškai grąžinti šias lėšas. Deja, lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas atsisakė tai padaryti.

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.

Įvertinus minėtus motyvus bei pirmiau nurodytą turimą informaciją, darytina išvada, kad bendrovė pagrįstai, vadovaudamasi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bendrovei grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bendrovei dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas 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 (ar) teiginį⁴.

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 Lietuvos banko 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

³ 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“.

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.