



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-15 Nr. 429-53
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

Nuo 2023 m. birželio 16 d. iki 2023 m. liepos 25 dienos pareiškėja atliko 8 kredito pervedimus, kurių bendra suma – 20 324,36 GBP, skirtingiems lėšų gavėjams (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas.

2023 m. rugsėjo 4 d. bendrovė atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai įvykdyti.

2024 m. vasario 5 d. pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti bendrovę gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas. Pareiškėja tiek kreipėsi į bendrovę, tiek kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad iš jos sąskaitos buvo atlikti ginčijami mokėjimai MASL investavimo platformai. Pareiškėja pabrėžia, kad ginčijamus mokėjimus atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrinta, kad jos investuotos lėšos atneš pelno. Pareiškėja teigia, jog tik vėliau suprato, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja nurodo, kad bandė susigražinti ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovė teigia, kad pareiškėja neneigia autorizavusi ginčijamus mokėjimus, todėl bendrovė pagrįstai, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis, įvykdė ginčijamus mokėjimus ir jai nekyla pareiga pareiškėjai gražinti jos prašomų lėšų. Dėl šios priežasties bendrovė mano, kad pareiškėjos reikalavimas nėra pagrįstas ir negali būti tenkinamas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo pareiškėjai gražinti iš jos 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 pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent ji 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 pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bendrovė turi jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdama su pareiškėjos reikalavimu, bendrovė pažymi, kad tinkamai įvykdė pareiškėjos 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 pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bendrovei vykdyti ir ji juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Pabrėžtina, kad pareiškėja iš esmės skundžiasi ne dėl to, kad bendrovė netinkamai pervedė jos lėšas, tačiau dėl to, kad pervedus lėšas ir pareiškėjai jas investavus MASL platformoje šios investicijos neuždirbo norimo pelno. Taigi, Lietuvos banko nuomone, pareiškėjos pateikti paaiškinimai patvirtina, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, todėl bendrovei nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos patirtų nuostolių dėl nepasiteisinusių investicijų.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bendrovei gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos 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 pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos 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 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