



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL A. K. IR AB LIETUVOS PAŠTO
GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. lapkričio 14 d. Nr. 242-490
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą A. K. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB Lietuvos pašto (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. liepos 25 d. pareiškėja bendrovės darbuotojai pateikė 50,00 Eur mokėjimo nurodymą, skirtą UAB „Bitė Lietuva“ už suteiktas paslaugas, tačiau bendrovės darbuotoja suklydo ir pareiškėjos pateiktą UAB „Bitė Lietuva“ skirtą 50,00 Eur mokėjimo nurodymą įvykdė UAB „Bitosis“ naudai, t. y. pinigai buvo pervesti ne tam pinigų gavėjui.

2018 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę, kad 50,00 Eur mokėjimas būtų įvykdytas būtent UAB „Bitė Lietuva“ naudai.

Bendrovė 2018 m. rugpjūčio 14 d. raštu kreipėsi į UAB „Bitosis“ dėl klaidingai pervestų 50,00 Eur grąžinimo. 2018 m. rugpjūčio 23 d. bendrovė įvykdė pareiškėjos pateiktą UAB „Bitė Lietuva“ skirtą 50,00 Eur mokėjimą.

Pareiškėja kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai paaiškino, kad bendrovės darbuotoja per klaidą jos pateiktą 50,00 Eur mokėjimo pavedimą įvykdė ne tam gavėjui, dėl to pareiškėja visą mėnesį negalėjo naudotis nei telefonu, nei internetu. Pareiškėja kėlė reikalavimą bendrovei „atlyginti žalą ir grąžinti pinigus už Bitės paslaugas. Paslaugomis aš negalėjau naudotis už liepos mėnesį, 32,24 Eur.“ Kaip įrodymą, pagrindžiantį patirtus nuostolius, pareiškėja pateikė UAB „Bitė Lietuva“ išrašytą PVM sąskaitą faktūrą, Ser. TA Nr. 0037772153, mokėjimo laikotarpis 2018 m. liepos 1 d. – 2018 m. liepos 31 d., mokėtina suma – 32,24 Eur, (toliau – sąskaita).

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad bendrovė pareiškėjos pateiktą 50,00 Eur mokėjimo nurodymą UAB „Bitė Lietuva“ įvykdė, t. y. netinkamai pervestas lėšas iš UAB „Bitosis“ susigrąžino ir jas pervedė į UAB „Bitė Lietuva“ sąskaitą, darytina išvada, kad pareiškėja kelia reikalavimą bendrovei atlyginti 32,24 Eur nuostolį, kurį pareiškėja teigia patyrusi dėl pavėluotai įvykdyto mokėjimo nurodymo, nes 2018 m. liepos mėn. buvo apribotas pareiškėjos naudojimas UAB „Bitė Lietuva“ teikiamomis paslaugomis, tačiau sąskaita (32,24 Eur) už paslaugas pareiškėjai buvo pateikta.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir laiko jį neteisėtu ir nepagrįstu. Bendrovė teigia, kad bendrovės veiksmai neturėjo įtakos pareiškėjos nurodytai žalai atsirasti, t. y. liepos 25 d. netinkamai (ne tam gavėjui) įvykdyta mokėjimo operacija priežastiniu ryšiu nėra susijusi su UAB „Bitė Lietuva“ pareiškėjai pateikta sąskaita už 2018 m. visą liepos mėnesį, nes pareiškėja liepos mėnesį faktiškai naudojosi UAB „Bitė Lietuva“ paslaugomis ir šių paslaugų teikimas liepos mėnesį pareiškėjai nebuvo apribotas. Bendrovė mano, kad sąskaitą už suteiktas paslaugas pareiškėja galimai gavo rugpjūčio mėnesį už

praėjusį mėnesį (liepos mėnesį). Bendrovė taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių faktą, kad ji negalėjo naudotis telefonu bei internetu ir rugpjūčio mėnesį (prašyme pareiškėja nurodo, kad liepos mėnesį negalėjo naudotis telefonu ir internetu).

Bendrovė paaiškino, kad siekia su pareiškėja ginčą išspręsti taikiai, ir, nors pareiškėja nereikalauja, bendrovė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 12 dalimi (mokėjimo paslaugų teikėjai turi atlyginti savo mokėjimo paslaugų vartotojams palūkanas, kurios tenka mokėjimo paslaugų vartotojams dėl mokėjimo operacijų pavėluoto įvykdymo), siūlo pareiškėjai apmokėti palūkanas, kurių dydis įtvirtintas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.210 straipsnio 1 dalyje (5 procentų dydžio metines palūkanas už sumą, kurią mokėti praleistas terminas, jeigu įstatymai ar sutartis nenustato ko kita). Palūkanas bendrovė siūlo padengti tuo atveju, jeigu pareiškėja pateiktų įrodymus, kad UAB „Bitė Lietuva“ jai dėl pavėluoto mokėjimo nurodymo įvykdymo buvo pateikusi reikalavimą sumokėti palūkanas. Bendrovė paaiškino, kad į pateiktą pasiūlymą pareiškėja nieko neatsakė.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, matyti, kad ginčas tarp šalių kilo dėl nuostolių už pavėluotą mokėjimo nurodymo įvykdymą pagrįstumo.

Pareiškėja teigia dėl pavėluoto mokėjimo nurodymo įvykdymo patyrusi 32,34 Eur nuostolių, o bendrovė teigia, kad pareiškėjos nurodomi nuostoliai nėra priežastiniu ryšiu susiję su pavėluotu mokėjimo nurodymo įvykdymu, t. y. dėl pareiškėjos nurodomos žalos nėra bendrovės civilinės atsakomybės sąlygų. Civilinę atsakomybę apibrėžia Civilinio kodekso 6.245 straipsnis. Minėto straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Civilinio kodekso 6.247 straipsnyje nustatyta, kad atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję su veiksmis (veikimu, neveikimu), nulėmusiais skolininko civilinę atsakomybę tokiu būdu, kad nuostoliai pagal jų ir civilinės atsakomybės prigimtį gali būti laikomi skolininko veiksmų (veikimo, neveikimo) rezultatu; Civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų.

Taigi vertinant, ar bendrovė turi padengti pareiškėjos reikalaujamą atlyginti 32,34 Eur sumą, kurią pareiškėja įvardija kaip nuostolius, reikia įvertinti, ar yra bendrovės civilinės atsakomybės sąlygos.

Bendrovė teigia, kad pareiškėja nepateikė įrodymų, kad jos reikalaujami 32,34 Eur yra pareiškėjos patirti nuostoliai dėl to, kad bendrovė pavėluotai įvykdė UAB „Bitė Lietuva“ skirtą 50,00 Eur mokėjimo nurodymą. Pareiškėja, kaip įrodymą, pagrindžiantį jos patirtą 32,34 Eur nuostolį, pateikia sąskaitą, joje nurodyta pareiškėjai priskaičiuota mokėtina suma už naudojamą UAB „Bitė Lietuva“ paslaugomis už laikotarpį nuo 2018 m. liepos 1 d. iki 2018 m. liepos 31 d. Pareiškėja teigia liepos mėnesį negalėjusi naudotis UAB „Bitė Lietuva“ paslaugomis (telefonu ir internetu), nes bendrovė pavėluotai atliko UAB „Bitė Lietuva“ skirtą mokėjimo nurodymą. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja bendrovei mokėjimo pavedimo už UAB „Bitė Lietuva“ suteiktas paslaugas nurodymą pateikė tik 2018 m. liepos 25 d., o pareiškėjos pateikta sąskaita yra

už visą liepos mėnesio laikotarpį, todėl abejotinas pareiškėjos teiginys, kad pareiškėja dėl bendrovės veiksmų (vėlavimo įvykdyti mokėjimą) liepos mėnesį nebūtų galėjusi naudotis UAB „Bitė Lietuva“ paslaugomis. Taip pat pareiškėja nei bendrovei, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad UAB „Bitė Lietuva“ buvo apribojusi jos galimybę liepos mėn. naudotis paslaugomis. Kaip jau buvo minėta, bendrovė pareiškėjos pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdė 2018 m. rugpjūčio 23 d. Pareiškėja nei bendrovei, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, kad ir per šį laikotarpį (rugpjūčio mėnesį) jai buvo apribota galimybė naudotis telefonu ir (arba) internetu. Darytina išvada, kad ginčo byloje nėra įrodytas nei pačios žalos buvimo faktas, nei priežastinio ryšio tarp neteisėtų bendrovės veiksmų ir galimos žalos buvimo faktas.

Mokėjimo paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių 84 punkte nustatyta, kad „bendrovė atlygina tik tiesioginius nuostolius, susijusius su neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija.“ Nors bendrovė neginčija, kad UAB „Bitė Lietuva“ skirtas mokėjimo nurodymas buvo atliktas netinkamai (pavėluotai), pareiškėjos pateikta sąskaita už liepos mėnesį UAB „Bitė Lietuva“ suteiktas paslaugas nepagrindžia fakto, kad sąskaitoje nurodyta mokėtina 32,34 Eur suma yra pareiškėjos patirtas nuostolis dėl to, kad bendrovė pavėluotai įvykdė mokėjimo nurodymą, skirtą UAB „Bitė Lietuva“.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 12 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjai turi atlyginti savo mokėjimo paslaugų vartotojams palūkanas, kurios tenka mokėjimo paslaugų vartotojams dėl mokėjimo operacijų pavėluoto įvykdymo. Civilinio kodekso 6.210 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad terminą įvykdyti pinigine prievole praleidęs skolininkas privalo mokėti penkių procentų dydžio metines palūkanas už sumą, kurią sumokėti praleistas terminas, jeigu įstatymai ar sutartis nenustato kitokio palūkanų dydžio. Įvertinus minėtą teisinį reglamentavimą ir Mokėjimo paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių sąlygas, manytina, kad bendrovė pareiškėjai turėtų atlyginti Civilinio kodekso 6.210 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas palūkanas, jeigu pareiškėja pateiktų įrodymus, kad UAB „Bitė Lietuva“ dėl pavėluoto mokėjimo įvykdymo pareiškėjai priskaičiavo palūkanų.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 A. K. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius