



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

**SPRENDIMAS  
DĖL M. N. IR UAB „PAYSERA LT“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. rugsėjo 28 d. Nr. 242-409  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiustą M. N. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir UAB „Paysera LT“ (toliau – bendrovė) dėl bendrovės nepagrįstai nuskaičiuoto komisinio mokesčio už paslaugas.

**N u s t a t y t a:**

2016 m. sausio 29 d. pareiškėja iš savo asmeninės sąskaitos, esančios *paysera.lt* sistemoje, pateikė vykdyti 200 Eur mokėjimo pavedimą gavėjui Rusijoje. Bendrovė iš pareiškėjos sąskaitos 2016 m. sausio 29 d. nuskaičiavo 10 Eur komisinį mokestį už atliktą mokėjimo pavedimo operaciją. 2016 m. gegužės 4 d. bendrovė iš pareiškėjos sąskaitos papildomai nuskaičiavo 24 Eur komisinį mokestį už 2016 m. sausio 29 d. atliktą mokėjimo pavedimo operaciją.

2016 m. gegužės 5 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę prašydama grąžinti papildomai nuskaičiuotą 24 Eur komisinį mokestį už atliktą mokėjimo pavedimą, nes apie tai nebuvo informuota prieš atliekant mokėjimo pavedimą. Savo reikalavimą pareiškėja grindė tuo, kad prieš atliekant mokėjimo pavedimą bendrovė nurodė ne visą mokėjimo pavedimo kainą, taigi pareiškėja nežinojo realios paslaugos kainos. Pareiškėja tvirtino, kad jeigu būtų žinojusi, kad už mokėjimo pavedimą reikės sumokėti 34 Eur, jo per *paysera.lt* sistemą nebūtų atlikusi. Be to, pareiškėja pabrėžė, kad papildomas 24 Eur komisinis mokestis iš jos sąskaitos buvo nuskaičiuotas praėjus daugiau kaip 3 mėnesiams nuo pavedimo pateikimo vykdyti dienos.

Bendrovė atsakydama į pareiškėjos pretenziją nurodė, kad 24 Eur komisinis mokestis buvo nuskaičiuotas, nes bankas korespondentas pritaikė didesnę pervedimo mokestį. Jeigu sumokėtas 10 Eur komisinis mokestis nepadengia visų banko korespondento ir gavėjo banko nustatytų mokesčių, siuntėjas turi apmokėti papildomus mokesčius, todėl 24 Eur komisinis mokestis ir buvo papildomai nuskaičiuotas iš pareiškėjos sąskaitos. Bendrovė pabrėžė, kad informacija apie taikomus mokesčius skelbiama bendrovės interneto svetainėje, be to, prieš atliekant pavedimą, prie pervedimų tipų SHA ir OUR nurodyta visa informacija apie taikomus mokesčius.

Pareiškėja nesutiko su bendrovės pateiktu atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodė, kad bendrovės iš jos sąskaitos nuskaitytas 24 Eur komisinis mokestis yra neteisėtas, nes pareiškėja prieš atliekant mokėjimo pavedimą nebuvo tinkamai informuota apie tikimybę, kad mokėjimo pavedimo kaina gali būti tokia didelė, ir negalėjo tinkamai įvertinti užsakomos paslaugos kainos. Pareiškėja tvirtino, kad jeigu būtų žinojusi, kad mokėjimo pavedimas kainuos 34 Eur, nebūtų jo atlikusi per *paysera.lt* sistemą. Pareiškėja kėlė reikalavimą rekomenduoti bendrovei grąžinti pareiškėjai iš jos sąskaitos nuskaičiuotą 24 Eur komisinį mokestį.

Bendrovė atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad bendrovės mokėjimų sistemos *paysera* klientams yra sudaryta galimybė vykdyti dviejų tipų mokėjimus gavėjams – OUR ir SHA. Pasak bendrovės, šie mokėjimo būdai skiriasi tuo, kad atliekant SHA tipo mokėjimus priskaičiuotas

komisinis mokestis padalijamas tarp mokėtojo ir gavėjo, t. y. mokėtojas apmoka visus savo mokėjimo paslaugų teikėjo taikomus mokesčius, o gavėjas – apmoka savo mokėjimo paslaugų teikėjo taikomus mokesčius, o Atliekant OUR tipo mokėjimus visus su mokėjimo operacija susijusius komisinius mokesčius padengia mokėtojas, t. y. mokėtojas, siųsdamas pinigines lėšas, apmoka visus mokesčius, taip pat ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo bei galimus trečiųjų šalių (bankų korespondentų) už pervedimą taikomus mokesčius.

Bendrovė paaiškino, kad pareiškėja, vykdydama 2016 m. sausio 29 d. 200 Eur mokėjimą, pasirinko OUR tipo mokėjimą, kai būtent mokėtojui tenka visi galimi su mokėjimo operacija susiję komisiniai mokesčiai, t. y. taikomi tiek bendrovės, tiek gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo bei mokėjimo tarpininkų – bankų korespondentų. Bendrovė patikino, kad negali nustatyti ir žinoti galutinių komisinių mokesčių, kuriuos gali pritaikyti gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas arba tretieji asmenys, nes bendrovė nėra sudariusi sutarčių su visais pasaulio bankais, be to, bendrovė nežino ir negali žinoti, kiek mokėjimo tarpininkų gali būti įtraukta į mokėjimo operacijos vykdymo procesą. Bendrovė teigė neturinti informacijos, per kokius kitus bankus korespondentas bankas DNB vykdė pareiškėjos operaciją ir kokie mokesčiai vėliau galėjo būti nuskaityti iš DNB banko. Šiuo tikslu mokėtojas ir yra informuojamas, kad, be nustatyto 10 Eur komisinio mokesčio, mokėtojas gali būti papildomai apmokestintas. Bendrovė patikino, kad prieš vykdant patį mokėjimą (tai nurodyta ir paslaugų teikimo sąlygose) pareiškėja buvo informuota, kad jeigu komisinis mokestis nepadengia visų banko korespondento ir gavėjo banko nustatytų mokesčių, trūkstamą sumą privaloma sumokėti papildomai. Bendrovė informavo, kad pareiškėjos pavidimą atliko naudodamasi sąskaita, esančia DNB banke. DNB bankas 2016 m. balandžio 7 d. iš bendrovės sąskaitos nuskaitė papildomą 24 Eur komisinį mokestį už įvykdytą pareiškėjos pateiktą mokėjimo pavidimą, vėliau bendrovė minėtą sumą nuskaičiavo iš pareiškėjos sąskaitos. Atsižvelgdama į tai, kad pareiškėja buvo informuota apie galimus papildomus mokesčius, bendrovė prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

**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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš šalių Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl bendrovės, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, atsakomybės už pareiškėjai pritaikytus komisinius mokesčius ir dėl to atsiradusius nuostolius.

Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) nuostatas, sutartys turi būti aiškinamos atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, į šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir kitas konkrečiu atveju reikšmingas aplinkybes (Civilinio kodekso 6.193 straipsnis). Vadovaujantis pirmiau minėtu sisteminiu sutarties aiškinimo principu, pažymėtina tai, kad tarp šalių sudarytos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į visos sutarties, kartu ir ją sudarančių dokumentų, kontekstą.

Bendrovės ir pareiškėjos sudarytoje Sutartyje nurodyta, kad bankų ir elektroninių atsiskaitymų sistemų, į kurias galimi mokėjimo pervedimai, sąrašas, pervedimams taikomi komisiniai mokesčiai ir pervedimo terminai yra paskelbti adresu [www.paysera.lt/kainos/paslaugu\\_ikainiai.html](http://www.paysera.lt/kainos/paslaugu_ikainiai.html) (Sutarties 5.8 pap.). Minėtame tinklalapyje pateikti papildomų paslaugų, susijusių su pervedimais, įkainiai, tarp kurių išskirta galimybė atlikti OUR tipo mokėjimą ir šiam mokėjimo tipui taikomas komisinis mokestis (10 Eur). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bendrovės tinklalapyje papildomai nurodyta, kad „OUR - Mokėtojas (jūs),

siųsdamas pinigus, apmoka visus, tame tarpe ir bankų tarpininkų už šį pervedimą taikomus mokesčius. Jeigu sumokėtas mokestis nepadengia visų korespondento ir gavėjo banko nustatytų mokesčių, trūkstamą sumą privaloma sumokėti papildomai. Papildomi kitų bankų mokesčiai gali būti atskaitomi ir nuo pervedamos sumos (dažni atvejai darant pervedimus USD).“

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad pareiškėja nurodė bendrovei atlikti OUR tipo mokėjimą iš jai priklausančios sąskaitos į gavėjo „Russian Kynological Federation“ sąskaitą. Bendrovė pareiškėjos mokėjimo pavedimą vykdė naudodamasi DNB banke esančia sąskaita. 2016 m. balandžio 7 d. iš bendrovės sąskaitos DNB bankas nuskaičiavo papildomą 24 Eur komisinį mokestį už pareiškėjos įvykdytą mokėjimo operaciją, minėtą sumą bendrovė nurašė iš pareiškėjos sąskaitos. Pažymėtina, kad, pagal Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalį, šalys, vadovaudamosi sutarties laisvės principu, gali laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises ir pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad mokėjimo paslauga pareiškėjai buvo suteikta, vadovaujantis Sutarties sąlygų nuostatomis. Įvertinus tai, kad bendrovė operaciją įvykdė tinkamai, o pareiškėjos inicijuotam mokėjimui papildomus mokesčius pritaikė gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, ir atsižvelgiant į tai, kad tokį mokėjimo tipą pasirinko pati pareiškėja pagal Sutarties 5.8 papunktį ir jai buvo žinoma, kad pasirinkus OUR mokesčių tipą mokėtojui papildomai taikomi gavėjo banko ir banko korespondento mokesčiai, kurie nuskaičiuojami iš mokėtojo sąskaitos po to, kai lėšos įskaitomos į gavėjo sąskaitą, darytina išvada, kad pareiškėjos bendrovei keliamas reikalavimas dėl pritaikyto komisinio mokesčio grąžinimo yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 M. N. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros  
departamento direktoriaus pareigas

Renata Babkauskaitė