



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

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR AB LIETUVOS PAŠTO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. liepos 15 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-291
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB Lietuvos pašto (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. kovo 19 d. Y.Y. (toliau – siuntėjas) 173,93 Eur pinigų perlaidą su pristatymu Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – perlaida) išsiuntė iš Varėnos pašto pareiškėjai jos gyvenamosios vietos adresu, perlaidą pareiškėjai buvo bandyta pristatyti 2019 m. kovo 21 d.

Iki 2019 m. birželio 17 d. perlaida nebuvo atsiimta, todėl bendrovė inicijavo perlaidos gražinimą siuntėjui. Apie gražintą perlaidą siuntėjas informuotas trumpąja SMS žinute siuntėjo nurodytu mobiliojo telefono numeriu. Siuntėjui neatsiėmus perlaidos, ji buvo saugoma bendrovės informacinėje sistemoje.

2020 m. kovo 30 d. į Varėnos paštą telefonu dėl perlaidos kreipėsi antstolė Z.Z., o Varėnos paštas – į bendrovę. Gavus minėtą antstolės kreipimąsi, bendrovės informacinėje sistemoje atliktas perlaidos peradresavimas ir perlaida priskirta pareiškėjos nurodytu adresu gyvenančius asmenis aptarnaujančiam Vilniaus 60-ajam paštui. Susisiekus su pareiškėja telefonu dėl pakartotinio perlaidos pristatymo, 2020 m. kovo 31 d. perlaida pareiškėjai buvo išmokėta Vilniaus 60-ajame pašte.

2020 m. balandžio 8 d. pareiškėja el. paštu pateikė skundą bendrovei dėl vykdymo išlaidų (26,88 Eur), susijusių su perlaidos išmokėjimu, kompensavimo.

2020 m. balandžio 24 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti jos pretenzijas.

Nesutikdama su bendrovės atsakymu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad tik su antstolės pagalba po metų (t. y. tik 2020 m. kovo 31 d.) atgavo jai priklausančią pinigų perlaidos sumą. Pareiškėja teigia, kad, priešingai, nei nurodo bendrovė atsakymuose į pareiškėjos paklausimą ir pretenziją, pranešimų apie gautą pinigų perlaidą 2019 metais ji nėra gavusi. Pareiškėja pažymi, kad paštininkė visuomet atneša registruotus laiškus į namus, o neradusi pareiškėjos, palieka apie tai informuojančius pranešimus, tačiau nagrinėjamu atveju pranešimų apie perlaidą, kaip teigia bendrovė, pareiškėjos pašto dėžutėje nebuvo palikta. Dėl šios priežasties pareiškėja teigia 2020 m. balandžio 8 d. siuntusi bendrovei pranešimą dėl skolos apmokėjimo. Kreipimesi nurodoma, kad antstolė, konstatavusi, kad skola buvo apmokėta iki vykdomojo dokumento įteikimo, ir vadovaudamasi vykdymo procesą reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis, vykdymo išlaidų pareiškėjai negražino. Atsižvelgdama į tai, kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bendrovei atlyginti pareiškėjai vykdymo išlaidas, taip pat palūkanas už, pareiškėjos teigimu, ilgiau nei metus naudojimąsi jai priklausančiais pinigais.

Bendrovė atsiliepime teigia, kad pinigų perlaidų, siunčiamų ir gaunamų Lietuvoje ir į (iš) kitas (-ų) šalis (-ių), priėmimo, apdorojimo ir išmokėjimo reikalavimai nustatyti Pašto perlaidų siuntimo, apdorojimo ir išmokėjimo akcijoje bendrovėje Lietuvos pašte pinigų perlaidų aptarnavimo tvarkoje, patvirtintoje bendrovės Finansinių paslaugų departamento direktoriaus 2017 m. lapkričio 30 d. potvarkiu Nr. 10-10 (toliau – Tvarka). Ši Tvarka, bendrovės teigimu, parengta vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos mokėjimo per paštą paslaugų susitarimu, jo reglamentu ir kitais teisės aktais. Vadovaudamasis minėtos Tvarkos reikalavimais, kiekvieną darbo dieną pašto darbuotojas išspausdina gautų pašto perlaidų blankus ir jie atiduodami laiškinkams. Perlaidos su pristatymu pristatomos siuntėjo nurodytu gavėjo

adresu vieną kartą. Jei perlaidos įteikti nepavyksta, gavėjas apie gautą perlaidą informuojamas pranešimu, kuris yra paliekamas tvarkingoje gavėjo gaunamųjų laiškų dėžutėje. Bendrovė pažymėjo, kad nagrinėjamu atveju ši pareiga buvo įvykdyta, t. y. perlaidą siuntėjo nurodytu gavėjo, t. y. pareiškėjos, adresu buvo siekta pristatyti 2019 m. kovo 21 d., gaunamųjų laiškų dėžutėje palikti du pranešimai apie perlaidos gavimą – pristatymo dieną nepavykus įteikti perlaidos, ir pakartotinai 2019 m. balandžio 8 d. Atsiliepime nurodoma, kad pranešimai apie gautą pinigų perlaidą pristatomi nereikalaujant gavėjo parašo, todėl bendrovė neturi galimybių išsiaiškinti galimo pranešimų negavimo priežasčių. Kadangi siuntėjas pareiškėjos kontaktinio telefono numerio nebuvo nurodęs, nebuvo galimybės išsiųsti pranešimo SMS žinute. Bendrovė teigia, kad iki 2019 m. birželio 17 d. perlaida nebuvo atsiimta, todėl buvo inicijuotas perlaidos gražinimas siuntėjui: apie gražintą perlaidą siuntėjas buvo informuotas trumpąja SMS žinute siuntėjo nurodytu mobiliojo telefonu numeriu, tačiau, siuntėjui neatvykus atsiimti gražinamos perlaidos, ji buvo neatlygintinai saugoma bendrovės informacinėje sistemoje. Bendrovė pažymi, kad neatsiimtą perlaidą yra priskiriamos prie neišmokėtų ir bendrovės informacinėje sistemoje yra saugomos iki siuntėjo, gavėjo ar jų įgalioto asmens kreipimosi. Bendrovė atkreipė dėmesį, kad dėl perlaidos išmokėjimo per metus nei pareiškėja, nei perlaidos siuntėjas nesikreipė. Bendrovės teigimu, tik 2020 m. kovo 30 d. antstolei Z.Z. susisiekus su bendrove ir pranešus pareiškėjos kontaktinį telefono numerį, su pareiškėja buvo susisiekiama dėl perlaidos išmokėjimo, ir 2020 m. kovo 31 d. perlaida buvo išmokėta pareiškėjai.

Vadovaudamasi atsiliepime išdėstytais argumentais, bendrovė mano, kad nepažeidė perlaidų pristatymo tvarkos, bendradarbiavo siekdama perlaidą išmokėti perlaidos gavėjai – pareiškėjai, o už atskirus pareiškėjos bei suinteresuotų šalių susitarimus bendrovė neatsako, todėl kompensuoti pareiškėjos patirtų išlaidų (26,88 Eur) nėra teisinio pagrindo.

2020 m. birželio 5 d. bendrovė informavo Lietuvos banką, kad, atsižvelgdama į susiklosčiusią padėtį ir siekdama taikaus susitarimo, bendrovė priėmė sprendimą atlyginti pareiškėjai antstolės priskaičiuotas vykdymo išlaidas – 26,88 Eur, o apie priimtą sprendimą pareiškėją informavo el. paštu. 2020 m. birželio 18 d. bendrovė informavo, kad pirmiau minėta suma 2020 m. birželio 12 d. buvo pervesta į pareiškėjos nurodytą banko sąskaitą.

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 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjos išlaidų, susijusių su pinigų perlaidos išmokėjimu, kompensavimo. Pareiškėjos vertinimu, bendrovė netinkamai įvykdė savo pareigas, susijusias su pinigų perlaidos pristatymu ir išmokėjimu, todėl turi atlyginti pareiškėjai nuostolius, susijusius su perlaidos išmokėjimu. Bendrovė, priešingai, teigia, kad savo, kaip pinigų perlaidos paslaugos teikėjos, pareigas įvykdė tinkamai, todėl neturi teisinio pagrindo kompensuoti pareiškėjos prašomų nuostolių.

Atsižvelgiant į tai, kad bendrovė įvykdė pareiškėjos reikalavimą dėl antstolio nurodytų vykdymo išlaidų (26,88 Eur) atlyginimo, toliau bus pasisakoma tik dėl pareiškėjos reikalavimo apskaičiuoti kompensuojamąsias palūkanas (už pinigų perlaidos išmokėjimą praėjus ilgiau nei metams nuo pinigų perlaidos paslaugos inicijavimo) pagrįstumo.

Pagal teisinį reglamentavimą, kompensuojamosios palūkanos ir jų dydis gali būti nustatomi šalių susitarimu, jo nesant – pagal įstatymą (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.37 straipsnio 2 dalis, 6.210 straipsnio 1 dalis)¹. Palūkanos yra nustatytos Civilinio kodekso 6.210 straipsnyje, įtvirtinančiame fiksuotus palūkanų dydžius (tarifus) už termino įvykdyti piniginę prievolę praleidimą. Remiantis minėta teisės norma, terminą įvykdyti piniginę prievolę praleidęs skolininkas privalo mokėti penkių procentų dydžio metines palūkanas už sumą, kurią sumokėti praleistas terminas, jeigu įstatymai ar sutartis nenustato kitokio palūkanų dydžio.

Kasacinis teismas savo praktikoje yra nurodęs, kad Civilinio kodekso 6.210 straipsnyje nustatytas palūkanas turi teisę gauti visi kreditoriai, kuriems piniginės prievolės nebuvo

¹Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-548-248/2016.

įvykdytos laiku ir kurie su skolininkais sutartyse nenustatė kitokių prievolės nevykdymo padarinių². Kasacinis teismas taip pat yra nurodęs, kad šio dydžio palūkanas įstatymų leidėjas pripažįsta minimaliais kreditoriaus nuostoliais, kuriuos visais atvejais privalo atlyginti skolininkas. Palūkanos kompensuoja kreditoriaus patirtus nuostolius per tą laikotarpį, kai jis negalėjo naudotis jam priklausančiomis lėšomis³.

Tam, kad būtų galima taikyti Civilinio kodekso 6.210 straipsnį, turi būti visos trys sąlygos: pirmą, neįvykdyta prievolė turi būti pinigine, antra, turi būti praleistas pinigines prievolės įvykdymo terminas, trečia, įstatyme ar sutartyje *neturi* būti nustatyta, kad palūkanos šiuo atveju nemokamos. Taigi, Civilinio kodekso 6.210 straipsnio 1 dalis palūkanų mokėjimo atsiradimo teisinį pagrindą sieja su skolininko (kaip prievolės šalies, turinčios atlikti tam tikrus veiksmus (Civilinio kodekso 6.1 straipsnis)) mokėjimo termino praleidimu, todėl, sprendžiant šalių ginčą dėl minėtoje teisės normoje nurodytų palūkanų priteisimo, teisiškai reikšminga aplinkybė, ar bendrovė praleido perlaidos išmokėjimo terminą, t. y. ar pavėluotai išmokėjo pareiškėjai, kaip perlaidos gavėjai, pinigų perlaidą, nes netinkamai vykdė teisės aktų reikalavimus, susijusius su pinigų perlaidos išmokėjimu.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma pažymėtina tai, kad 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 2 straipsnio 51 dalį, pinigų perlaida – mokėjimo paslauga, kai lėšos gaunamos iš mokėtojo, neatidarant mokėjimo sąskaitos mokėtojo arba gavėjo vardu, tam, kad tam tikra suma būtų pervesta gavėjui ar gavėjo vardu veikiančiam mokėjimo paslaugų teikėjui, ir (ar) kai tokios lėšos gaunamos gavėjo vardu ir tampa jam prieinamos. Atkreiptinas dėmesys, kad tarp perlaidos gavėjo (šiuo atveju, pareiškėjos) ir perlaidos paslaugos teikėjo (bendrovės) susiklosto Mokėjimų įstatymo 47 ir 49 straipsniuose įtvirtintas teisinis santykis, t. y. mokėjimo paslaugų teikėjas perlaidos gavėjo atžvilgiu veikia kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, o ne perlaidos paslaugos teikėjas.

Mokėjimų įstatymo 47 straipsnyje nustatyta, kad kai mokėtojas ir (arba) gavėjas neturi mokėjimo sąskaitos mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad mokėjimo operacija būtų įvykdyta šio įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytais terminais, o gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti gavėjo galimybę disponuoti gautomis lėšomis šio įstatymo 49 straipsnyje nustatyta tvarka. Remiantis minėta Mokėjimų įstatymo nuostata, bendrovė, teikdama perlaidos paslaugą, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėja, turėjo pareigą sudaryti pareiškėjai galimybę disponuoti gautomis lėšomis. Vadinasi, vertinant, ar bendrovė tinkamai įvykdė savo, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjos, pareigas, įtvirtintas Mokėjimų įstatyme, svarbu išsiaiškinti, ar bendrovė informavo pareiškėją, kaip perlaidos gavėją, apie gautą perlaidos sumą ir sudarė galimybes jai disponuoti tomis lėšomis.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymas nereguliuoja būdų, kuriais mokėjimo paslaugų teikėjas turėtų sudaryti sąlygas gavėjui disponuoti perlaidos lėšomis, taip pat pranešimų apie gautą pinigų perlaidą įteikimo tvarkos ar gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo veiksmų, kai nėra galimybės pervesti (išmokėti) lėšų gavėjui, – tai paliekama mokėjimo paslaugų teikėjų diskrecijai, kiek tai neprieštarauja Mokėjimų įstatymo reikalavimams. Pinigų perlaidų, kaip mokėjimo paslaugos, teikimo bendrovėje tvarka detalizuota Tvarkoje. Remdamasis Tvarkos 48 punktu, darbuotojas kiekvieną darbo dieną, prieš išleisdamas laiškinius į pristatymo apylinkes, patikrina paštui (jo poskyriui) priskirtas perlaidas su pristatymu ir išspausdina priskirtų perlaidų blankus. Tvarkos 51 punkte nustatyta, kad, gavėjo neradus namie arba gavėjui atsisakius jo vardu gautos perlaidos, laiškinių gavėjo gaunamų laiškų dėžutėje palieka pranešimą apie gautą perlaidą ir perlaidos blanko apačioje, laisvoje vietoje pažymi neišmokėjimo priežastį ir įrašo pranešimo pristatymo datą. Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, perlaidą siuntėjo nurodytu gavėjo, t. y. pareiškėjos, adresu buvo siekta pristatyti 2019 m. kovo 21 d., gaunamųjų laiškų dėžutėje palikti du pranešimai apie perlaidos gavimą – pristatymo dieną nepavykus įteikti perlaidos, ir pakartotinai 2019 m. balandžio 8 d. Bendrovė šiai aplinkybei pagrįsti kartu su atsiliepiamu pateikė ekrano vaizdus iš bendrovės informacinės sistemos, kurioje užfiksuota pranešimų pristatymo informacija: remiantis minėta

²Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. rugsėjo 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-751/2003.

³Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-147-690/2018, 21 punktas.

informacija, laiškininkas pirmiau minėtomis datomis bandė pristatyti perlaidą pareiškėjos gyvenamosios vietos adresu, tačiau pareiškėjos nerado namie, todėl perlaida nebuvo išmokėta. Kaip pažymi bendrovė atsiliepime, neatsiimtose perlaidos yra priskiriamos prie neišmokėtų ir bendrovės informacinėje sistemoje yra saugomos iki siuntėjo, gavėjo ar jų įgalioto asmens kreipimosi, tačiau nagrinėjamu atveju dėl perlaidos išmokėjimo per metus nei pareiškėja, nei perlaidos siuntėjas nesikreipė. Svarbu pažymėti ir tai, kad 2020 m. kovo 30 d. antstolei susisiekus su bendrove ir pranešus pareiškėjos kontaktinį telefono numerį, su pareiškėja nedelsiant buvo susisiekiama dėl perlaidos išmokėjimo ir kitą darbo dieną, t. y. 2020 m. kovo 31 d., perlaida buvo išmokėta.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytas aplinkybes, teigtina, kad bendrovė jai, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjai, Mokėjimų įstatyme nustatytą pareigą informuoti pareiškėją apie pinigų perlaidos gavimą ir pinigų perlaidos atsiėmimo ir panaudojimo tvarką įvykdė tinkamai. Taigi, nėra pagrindo konstatuoti, kad bendrovė būtų pažeidusi pinigų perlaidos išmokėjimo terminus, nes, kaip konstatuota pirmiau, bendrovė teisės aktuose nustatytą prievolę tinkamai informuoti pareiškėją, kaip perlaidos gavėją, apie gautą pinigų perlaidą, suteikiant galimybę pareiškėjai disponuoti šiomis lėšomis, įvykdė tinkamai.

Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose nurodytomis aplinkybėmis, pinigų perlaida pareiškėjai buvo siunčiama, siuntėjui vykdant teismo sprendimą civilinėje byloje. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėja dėl patirtų ir su skolos (pinigų perlaidos) išmokėjimu susijusių nuostolių atlyginimo turėtų kreiptis į pinigų perlaidos siuntėją, ginčydama teismo nustatytos prievolės sumokėti atitinkamą pinigų sumą įvykdymo tinkamumą.

Išanalizavus ginčo šalių nurodytas aplinkybes bei jas patvirtinančius ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančius įrodymus, darytina išvada, kad bendrovė savo, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjos, pareigas įvykdė tinkamai, todėl pareiškėjos keliamas reikalavimas išmokėti kompensuojamąsias palūkanas atmestinas 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 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