



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR UAB ESTO GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-08-11 Nr. 429-180
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir UAB ESTO (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. spalio 15 d. pareiškėjas su bendrove sudarė pirkimo išsimokėtinai sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Pirkimo išsimokėtinai sutartis) žaidimų konsolėi „Sony Playstation“ įsigyti. Pirkimo išsimokėtinai sutartyje nurodyta bendra vartojimo kredito suma – 503,98 Eur, sutarties terminas – 24 mėnesiai, mėnesio įmoka – 21 Eur, palūkanos ir mokesčiai netaikomi su sąlyga, kad pareiškėjas laikysis mokėjimų grafiko su nuolaida.

2023 m. lapkričio 12 d. pareiškėjas su bendrove sudarė kredito linijos sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kredito linijos sutartis), pagal kurią pareiškėjui suteiktas 2 000 Eur kredito limitas, taikoma 53 proc. metinė palūkanų norma ir 70 Eur pinigų išėmimo mokestis. Panaudotą kredito limitą (arba jo dalį) pareiškėjas turėtų gražinti per 36 mėnesius, mokėdamas 114,16 Eur mėnesines įmokas.

2023 m. lapkričio 12 d. pareiškėjas su bendrove taip pat sudarė vartojimo kredito sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kredito sutartis), pagal kurią pareiškėjui suteiktas 996,02 Eur vartojimo kreditas, kurį pareiškėjas įsipareigojo gražinti per 60 mėnesių, mokėdamas 15,5 proc. metinę palūkanų normą, 29,90 Eur sutarties mokestį (sumokamas su pirmąja įmoka) ir 2,9 Eur mėnesinį administravimo mokestį (iš viso 174 Eur). Mėnesinė įmoka – 33,08 Eur.

Pareiškėjo prašymu pareiškėjas ir bendrovė 2025 m. sausio 10 d. sudarė susitarimą dėl įmokų atidėjimo Nr. (*duomenys neskelbiami*), pagal kurį nuo 2025 m. sausio 10 d. iki 2025 m. balandžio 30 d. bendrovė atidėjo pareiškėjui įmokų, išskyrus palūkanas, mokėjimą pagal tris minėtas sutartis (toliau kartu – Sutartys). Susitarimo dieną likusi pareiškėjo neapmokėta bendros vartojimo kredito sumos dalis pagal Pirkimo išsimokėtinai sutartį buvo 209,98 Eur, pagal Kredito linijos sutartį – 1 531,27 Eur, o pagal Kredito sutartį – 934,62 Eur.

Pareiškėjas nusprendė įvykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartis anksčiau jose nustatytų terminų, todėl kreipėsi į *NEO Finance*, AB, dėl savo įsipareigojimų bendrovei refinansavimo. 2025 m. balandžio 28 d. *NEO Finance*, AB, pareiškėjo vardu bendrovei pervadė 211 Eur ir 1 580 Eur.

2025 m. balandžio 29 d. pareiškėjas informavo bendrovę apie įsipareigojimų pagal Sutartis įvykdymą ir paprašė atitinkamai pakeisti bendrovės sistemoje rodomus duomenis. Bendrovės darbuotoja nurodė, kad, pagal matomą informaciją, Kredito linijos sutartis yra įvykdyta. Bendrovės atstovė pareiškėjui nurodė, kad jis turėtų papildomai sumokėti 945,74 Eur, kad būtų atsiskaitęs su bendrove pagal visas Sutartis. 2025 m. balandžio 29 d. pareiškėjas papildomai pervadė bendrovei 945,74 Eur. Anot pareiškėjo, ši suma nebuvo automatiškai įskaityta jo įsipareigojimams bendrovei padengti, todėl ją bendrovės darbuotoja įskaitė rankiniu būdu. Pareiškėjo nuomone, dėl netinkamo bendrovės sistemų veikimo susidarė 211 Eur permoka (ta pati suma sumokėta du kartus), jos bendrovė pareiškėjui taip ir negrąžino.

Pareiškėjui pateikus pretenziją dėl 211 permokos grąžinimo, bendrovė 2025 m. gegužės 29 d. elektroniniu laišku informavo pareiškėją nustačiusi pareiškėjui grąžintiną 123,21 Eur permoką. Anot bendrovės, permoka susidarė dėl jos darbuotojos klaidos, padarytos apskaičiuojant pareiškėjo grąžintiną sumą pagal Kredito sutartį (permoką sudarė 114,51 Eur palūkanų ir 8,70 Eur kitų mokesčių). Bendrovė pareiškėjui atliko 123,21 Eur mokėjimą.

Pareiškėjas bendrovei nurodė, kad gali būti, jog egzistuoja ir papildoma bendrovės nustatyta 123,21 permoka, tačiau ji nepaneigia pareiškėjo reikalaujamos grąžinti 211 Eur permokos.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė toliau besilaikantis pozicijos, kad bendrovei kilo pareiga grąžinti būtent 211 Eur permoką.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bendrovė paaiškino su pareiškėju sudarytų Sutarčių išankstinio kredito grąžinimo aplinkybes ir pateikė jas pagrindžiančius įrodymus. Bendrovė nurodė, kad, pakartotinai išsamiai patikrinus visus duomenis bei atliktas duomenų korekcijas, nustatyta, jog bendrovės darbuotoja nurodė pareiškėjui teisingą mokėtiną sumą, pareiškėjui ją sumokėjus, jokia permoka nesusidarė. Vis dėlto bendrovė nurodė, kad šios bendrovės pareiškėjui pervestos sumos pareiškėjo neprašys grąžinti.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl to, ar, pareiškėjui (jo vardu) atlikus išankstinį kreditų grąžinimą pagal Sutartis, susidarė bendrovės grąžintina 211 Eur permoka.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bendrovė iš pareiškėjo be pagrindo gavo 211 Eur permoką, jam anksčiau nustatytų terminų grąžinant kreditus pagal Sutartis.

Vertinant ginčo šalių argumentus, pirmiausia pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams. CK 6.189 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią.

Vertinant Sutarčių vykdymą, yra aktualus Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (toliau – VKĮ), reglamentuojantis vartojimo kredito teikimo sąlygas.

VKĮ 17 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartojimo kredito gavėjas turi teisę bet kuriuo metu įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį. Tai padaręs, jis turi teisę į bendros vartojimo kredito kainos sumažinimą, kurį sudaro likusio vartojimo kredito sutarties trukmės laikotarpio, skaičiuojamo nuo vartojimo kredito ar jo dalies grąžinimo dienos, palūkanos ir išlaidos.

Vartojimo kredito gavėjo teisė bet kuriuo metu įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį ir šios teisės realizavimo tvarka detalai paaiškinta Vartojimo kredito teikimo gairių¹ (toliau – Gairės) 34 punkte. Kadangi VKĮ nėra detalizuota VKĮ 17 straipsnio 1 dalyje nustatytų vartojimo kredito gavėjo teisių realizavimo tvarka, dėl tokios tvarkos vartojimo kredito sutarties šalims leidžiama susitarti vartojimo kredito sutartyje, užtikrinant, kad joje nustatyta vartojimo kredito grąžinimo anksčiau nustatyto termino tvarka pati savaime nepaneigia vartojimo kredito gavėjo teisės arba neapsunkina vartojimo kredito gavėjo galimybės bet kuriuo metu įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį ir, tai padarius, reikalauti bendros vartojimo kredito kainos sumažinimo (Gairių 34.2 papunktis).

Prieš sudarant Pirkimo išsimokėtinai sutartį ir Kredito linijos sutartį pareiškėjui pateiktos standartinės informacijos 4 dalyje „Kiti svarbūs aspektai“ buvo nustatyta: „Jūs turite teisę anksčiau numatyto termino įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį.“ Prieš sudarant Kredito sutartį pareiškėjui pateiktos standartinės informacijos 4 dalyje „Kiti svarbūs aspektai“ skiltyje „Išankstinis grąžinimas“ buvo nurodyta: „Jūs turite teisę bet

¹ Patvirtintų Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2015 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. 241-69 (aktuali redakcija, galiojanti nuo 2023 m. kovo 14 d.).

kuriuo metu anksčiau nustatyto termino grąžinti visą vartojimo kreditą arba jo dalį <...>." Taip pat nurodyta, kad šia savo teise pasinaudoti pareiškėjas gali pateikęs prašymą.

Pareiškėjo sudarytoms Sutartims taikomos Paslaugų teikimo sąlygos, kurių 7.12 papunktyje nustatyta, kad vartotojas turi teisę įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal sutartį anksčiau numatyto termino, pateikdamas pranešimą raštu bendrovės elektroniniu paštu arba per savo asmeninę paskyrą ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas ir sumokėdamas visą arba dalį likusios mokėti vartojimo kredito sumos į bendrovės sąskaitą.

Vartojimo kreditą (jo dalį) grąžinant anksčiau numatyto termino, vartotojas turi teisę į bendros vartojimo kredito kainos sumažinimą, kurį sudaro likusio vartojimo kredito sutarties trukmės laikotarpio, skaičiuojamo nuo vartojimo kredito ar jo dalies grąžinimo dienos, palūkanos ir kitos išlaidos. Vartojimo kredito (jo dalies) grąžinimo anksčiau nustatyto termino atveju bendros vartojimo kredito kainos sumažinimas turėtų apimti proporcingą palūkanų ir kitų išlaidų sumažinimą ir įvertinimą, kad visų kitų išlaidų suma, apskaičiuota vienai naudojimosi suteiktu vartojimo kreditu dienai, neturėtų būti didesnės kaip 0,04 proc. bendros vartojimo kredito sumos, nepriklausomai nuo to, kokia vartojimo kredito sutartyje ar mokėjimų grafike nustatyta visų kitų išlaidų mokėjimo tvarka (Paslaugų teikimo sąlygų 7.14 papunktis).

Vertinant pirmiau nurodytas Paslaugų teikimo sąlygų nuostatas, darytina išvada, kad, prieš norėdamas pasinaudoti savo teise grąžinti vartojimo kreditą anksčiau vartojimo kredito sutartyje nustatyto termino, pareiškėjas, be kita ko, turėjo bent prieš 5 darbo dienas apie tai raštu informuoti bendrovę ir sumokėti likusią vartojimo kredito sumą į bendrovės sąskaitą. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, ar pareiškėjo veiksmai, informuojant bendrovę apie ketinimus vykdyti įsipareigojimus pagal Sutartis anksčiau nustatyto termino, atitiko šiuos aspektus reguliuojančias Sutarčių sąlygas.

Manytina, kad šiuo atveju svarbu nustatyti, ar bendrovė tinkamai, pagal teisės aktus ir Sutarčių sąlygas, nustatė ir paskirstė pareiškėjo ir *NEO Finance*, AB, jo vardu 2025 m. balandžio 28 ir 29 d. sumokėtas sumas, įgyvendindama pareiškėjo teisę grąžinti vartojimo kreditus anksčiau Sutartyse nustatyto termino.

Kaip nurodyta pirmiau, pareiškėjui nuo 2025 m. sausio 10 d. iki 2025 m. balandžio 30 d. buvo atidėtas įmokų, išskyrus palūkanas, mokėjimas pagal Sutartis. 2025 m. balandžio 28 ir 29 d. pareiškėjas įvykdė visas Sutartis anksčiau jose nustatyto termino: 1) 211 Eur ir 1 580 Eur sumas pareiškėjo vardu bendrovei pervedė *NEO Finance*, AB, refinansuodama pareiškėjo įsipareigojimus; 2) 945,74 Eur bendrovei pervedė pats pareiškėjas.

Remiantis atsiliepime bendrovės pateiktais paaiškinimais, pagal Kredito linijos sutartį nuo 2023 m. gruodžio 12 d. iki 2025 m. balandžio 17 d. (imtinai) pareiškėjas buvo sumokėjęs 468,73 Eur bendros vartojimo kredito sumos ir 1 290,49 Eur palūkanų. Bendrovės pateiktais duomenimis, vartojimo kredito išankstinio grąžinimo dieną (2025 m. balandžio 28 d.) pareiškėjo mokėtina vartojimo kredito suma sudarė 1 531,27 Eur (2 000 – 468,73), palūkanos – 60,87 Eur, iš viso – 1 592,14 Eur. Šiems mokėjimams padengti bendrovė panaudojo 2025 m. balandžio 28 d. *NEO Finance*, AB, sumokėtą įmoką (211 Eur) ir 1 381,14 Eur nuo 2025 m. balandžio 28 d. *NEO Finance*, AB, pareiškėjo vardu sumokėtos 1 580 Eur sumos. Bendrovei įvykdžius šiuos įskaitymus, *NEO Finance*, AB, antros įmokos likutis buvo 198,86 Eur (1 580 – 1 381,14).

Pagal Pirkimo išsimokėtinai sutartį, nuo 2023 m. lapkričio 13 d. iki 2024 m. gruodžio 12 d. (imtinai) pareiškėjas buvo sumokėjęs 294 Eur bendros vartojimo kredito sumos, todėl vartojimo kredito išankstinio grąžinimo dieną (2025 m. balandžio 29 d.) pareiškėjo mokėtina vartojimo kredito suma iš viso sudarė 209,98 Eur (503,98 – 294). Pareiškėjui buvo taikomas mokėjimų grafikas su nuolaida, todėl palūkanos ir kiti mokesčiai jam nebuvo taikomi. Šiam įsiskolinimui padengti bendrovė panaudojo 209,98 Eur nuo pareiškėjo 2025 m. balandžio 29 d. pareiškėjo sumokėtos 945,74 Eur sumos. Įvykdžius šį įskaitymą, pareiškėjo sumokėtos įmokos likutis buvo 735,76 Eur (945,74 – 209,98).

Trečiosios – Kredito sutarties – atveju nuo 2023 m. gruodžio 12 d. iki 2025 m. balandžio 17 d. (imtinai) pareiškėjas buvo sumokėjęs 61,4 Eur bendros vartojimo kredito sumos, 361,52 Eur palūkanų, 29,90 Eur sutarties mokesčio ir 37,70 Eur administravimo mokesčio. 2025 m. balandžio 29 d. pareiškėjas įvykdė Kredito sutartį anksčiau nustatyto termino. Bendrovės pateiktais duomenis, tą dieną pareiškėjo mokėtina vartojimo kredito suma iš viso sudarė 934,62 Eur² (996,02 – 61,4). Palūkanų ir kitų mokesčių už likusią 2025 m. balandžio mėn. dalį bendrovė

² Ši suma užfiksuota ir pareiškėjo pasirašytame susitarime dėl įmokų atidėjimo.

pareiškėjui netaikė. Likusiai pagal Kredito sutartį vartojimo kredito sumos daliai padengti bendrovė panaudojo 2025 m. balandžio 28 d. *NEO Finance*, AB, sumokėtos antros įmokos likutį (198,86 Eur) ir pareiškėjo sumokėtos įmokos likutį (735,76 Eur).

Kadangi Kredito sutartį įvykdė anksčiau nustatyto termino, pareiškėjas turėjo teisę į bendros vartojimo kredito kainos sumažinimą už laikotarpį nuo faktinės vartojimo kredito grąžinimo dienos (2025 m. balandžio 29 d.) iki vartojimo kredito sutarties pabaigos (2028 m. lapkričio 15 d.). Palūkanų ir kitų mokesčių už laikotarpį nuo 2025 m. balandžio 18 d. iki 2025 m. balandžio 29 d. bendrovė pareiškėjui netaikė, taip pat nereikalavo mokėti palūkanų už laikotarpį po vartojimo kredito išankstinio grąžinimo dienos. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko nuomone, svarbu įvertinti, ar bendrovė sumažino kitus Kredito sutartyje nustatytus mokesčius, vadovaudamasi Paslaugų teikimo sąlygų 7.14 papunktyje įtvirtinta bendros vartojimo kredito kainos proporcingo sumažinimo tvarka.

Pagal Kredito sutartį, per visą jos laikotarpį (60 mėn. arba 1 831 dieną³) pareiškėjas būtų sumokėjęs 29,90 Eur sudarymo mokestį ir 174 Eur administravimo mokestį, todėl vienai Kredito sutarties dienai apskaičiuota jos sudarymo mokesčio dalis būtų 0,016 Eur (29,9 / 1 831), o administravimo mokesčio – 0,095 Eur (174 / 1 831).

Pareiškėjas 996,02 Eur vartojimo kreditu iš viso naudojos 535 dienas (nuo 2023 m. lapkričio 12 d. iki 2025 m. balandžio 29 d. imtinai), tačiau dalį šio laikotarpio (nuo 2025 m. sausio 10 d. iki 2025 m. balandžio 29 d., t. y. 110 dienų) buvo „kredito atostogose“, per kurias, vadovaujantis VKĮ 18¹ straipsnio 1 dalimi, gali būti mokamos tik palūkanos, todėl laikotarpis, už kurį pareiškėjas turėjo mokėti sudarymo ir administravimo mokesčius, buvo 425 dienos (535 – 110).

Už visą faktinį naudojimosi vartojimo kreditu laikotarpį pareiškėjas bendrovei sumokėjo 29,90 Eur sutarties mokesčio ir 37,70 Eur administravimo mokesčio (iš viso 67,6 Eur). Už 425 naudojimosi vartojimo kreditu dienas pareiškėjas sudarymo mokesčio turėjo sumokėti 6,8 Eur (0,016*425), o administravimo mokesčio – 40,38 Eur (0,095*425), t. y. iš viso 47,18 Eur (ši suma neviršijo 0,04 proc. nuo bendros vartojimo kredito sumos už vieną vartojimo kredito dieną). Vadinas, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjo sumokėta kitų mokesčių permoka bendrovei sudarė 20,42 Eur⁴ (67,6 – 47,18).

Bendrovė pateikė Lietuvos bankui įrodymus, kad 2025 m. birželio 9 d. sumokėjo pareiškėjui 123,21 Eur sumą, kurią nurodė kaip apskaičiuotą permoką, t. y. bendrovė išmokėjo pareiškėjui 102,79 Eur daugiau negu, Lietuvos banko vertinimu, yra pareiškėjui grąžintina Kredito sutarties sudarymo ir administravimo mokesčių permoka. Įvertinus minėtas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas grąžinti papildomą sumą atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjo X. X. reikalavimus.

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

³ Paslaugų teikimo sąlygų 9.4 papunktyje nustatyta, kad skaičiuojant palūkanas laikoma, kad metuose ir mėnesyje yra faktinis kalendorinių metų ir atitinkamo kalendorinio mėnesio dienų skaičius.

⁴ Kadangi pareiškėjas anksčiau nustatyto termino grąžino mažiau nei 2 320 Eur, bendrovė neturėjo teisės į VKĮ 17 straipsnio 2 dalyje nustatytą kompensaciją už galimas išlaidas, tiesiogiai susijusias su vartojimo kredito grąžinimu anksčiau nustatyto termino.

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti direktorių

Kristina Sačilkienė