



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-09-04 Nr. 429-186
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. sausio 17 ir 18 d. bankas el. paštu pareiškėją informavo, kad nuo 2024 m. balandžio 9 d. įsigalios Banko bendrųjų paslaugų taisyklių (toliau – Bendrosios taisyklės) bei Banko paslaugų ir operacijų privatiems klientams kainyno (toliau – Kainynas) pakeitimai, kuriais bus atnaujinti paslaugų planai privatiems klientams. Bankas pareiškėją informavo, kad dabartinis pareiškėjos paslaugų planas „Senjoras“ 2024 m. liepos 1–5 d. bus automatiškai pakeistas paslaugų planu „Kasdieninis“, pareiškėjai nebus teikiama nemokama automatinė banko SMS žinučių, informuojančių apie pokyčius banko sąskaitoje, siuntimo paslauga ir bus taikomas 1 Eur (vietoje 0,70 Eur) mėnesinis paslaugų plano mokestis. Taip pat bankas pareiškėją informavo, kad ji turi teisę bet kuriuo metu ir nemokamai nutraukti su banku sudarytą sutartį.

Pareiškėjai nesutikus su banko ketinamais atlikti Bendrųjų taisyklių ir Kainyno pakeitimais, bankas pasiūlė pareiškėjai iki 2024 m. gruodžio 31 d. netaikyti mokesčių už SMS žinučių siuntimą, taip pat pasiūlė 4 mėnesius netaikyti mokesčio už pareiškėjos dabar naudojamą paslaugų planą „Senjoras“, tačiau pareiškėja su banko pasiūlymais nesutiko.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo apginti jos pažeistas teises. Pareiškėja teigia, kad bankas nepagrįstai vienašališkai ketina pakeisti Bendrųjų taisyklių ir Kainyno sąlygas: nepagrįstai ketina padidinti mėnesinį paslaugų įkainį bei nepagrįstai ketina atsisakyti nemokamai teikti automatinė banko SMS žinučių siuntimo paslauga.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad Bendrųjų taisyklių pakeitimų ir Kainyno pakeitimų įsigaliojimą atidėjo iki 2025 m. sausio 1 d., o pareiškėja turi teisę nemokamai bet kada nutraukti sutartį. Bankas pažymėjo, kad pareiškėja į banką dėl sutarties nutraukimo nesikreipė. Be to, banko teisė vienašališkai keisti teikiamų paslaugų įkainius yra numatyta Bendrųjų taisyklių 2.9 skyriaus 9.2 papunktyje¹, todėl bankas nepažeidžia su pareiškėja sudarytą sutarties sąlygų. Bankas taip pat pažymėjo, kad laikėsi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalies reikalavimo ir pareiškėją apie Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pokyčius informavo likus ne daugiau nei 60 dienų iki planuojamos įkainių pasikeitimo dienos².

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

¹ Bendrąsias taisykles mes galime keisti vienašališkai, jei tam yra svarbių priežasčių ir tai tiesiogiai nepažeidžia jūsų interesų, pvz., keičiamos teikiamų paslaugų techninės sąlygos, tobulinamos informacinės sistemos, įgyvendinami teisės aktai ar yra kitų svarbių priežasčių. Jeigu esate vartotojas, apie Bendrųjų taisyklių pakeitimą mes jus informuojame ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų, o jeigu esate verslo klientas, – ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų, iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Apie tai skelbiame viešai mūsų tinklalapyje, o jeigu esate vartotojas (ne verslo klientas), informuojame jus asmeniškai.

² Mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 13 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos.

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 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko ketinimo vienašališkai pakeisti Bendrųjų taisyklių ir Kainyno sąlygas. Pareiškėja teigia, kad bankas nepagrįstai vienašališkai ketina padidinti mėnesį paslaugų mokestį bei nepagrįstai ketina atsisakyti pareiškėjai nemokamai siųsti SMS žinutes, informuojančias apie pokyčius pareiškėjos banko sąskaitoje. Bankas teigia, kad jo sprendimas pakeisti Bendrųjų taisyklių ir Kainyno sąlygas nepažeidžia jokių teisės aktų reikalavimų, o pareiškėja, jeigu nesutinka su banko siūlomais pakeitimais, turi teisę nemokamai nutraukti sutartį.

Tam, kad būtų galima išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai pareiškėjai pateikė pasiūlymą pakeisti bendrosios sutarties sąlygas.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalis nustato, kad jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas po bendrosios sutarties sudarymo dienos su klientu keičia teikiamų paslaugų įkainius, prieš pradėdamas taikyti naujus įkainius, apie jų pasikeitimą mokėjimo paslaugų vartotoją jis turi informuoti raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki siūlomų pakeitimų įsigaliojimo dienos. Klientui nesutinkant su tokiais pakeitimais, mokėjimo paslaugų teikėjas turi sudaryti sąlygas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos nutraukti bendrąją sutartį, už tokį sutarties nutraukimą netaikydamas jokio komisinio atlyginimo.

Banko Bendrųjų taisyklių 2.9 skyriaus 9.2 papunktyje nustatyta, kad bankas turi teisę vienašališkai keisti Bendrąsias taisykles, o apie Bendrųjų taisyklių pakeitimą turi informuoti ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Jeigu klientas nesutinka su Bendrųjų taisyklių pakeitimais, tokiu atveju klientas iki siūlomų pakeitimų įsigaliojimo datos gali nemokėdamas jokių mokesčių nutraukti sutartį.

Ginčo byloje turimais duomenimis, bankas pareiškėją apie numatomus Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimus informavo likus daugiau nei 60 dienų iki jų pakeitimo įsigaliojimo: banko Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimai įsigalios 2025 m. sausio 1 d., o bankas pareiškėją apie Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimus bei apie galimybę nemokamai nutraukti sutartį informavo 2024 m. sausio 17 ir 18 d. pareiškėjai siųstais el. laiškais. Atsižvelgiant į ginčo byloje turimą informaciją, nėra pagrindo įtarti, kad bankas galėjo pažeisti Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą informavimo reikalavimą ir terminą.

Vertinant pareiškėjos argumentus, kad bankas nepagrįstai vienašališkai ketina pakeisti sutarties sąlygas, svarbu atsižvelgti į Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.2 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą vieną iš svarbiausių civiliniuose santykiuose galiojančių principų – sutarties laisvės principą. Šis principas, detalizuotas Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje, suteikia teisę civilinių teisinių santykių subjektams laisvai spręsti, sudaryti jiems konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, taip pat pasirinkti, su kuo tą sutartį sudaryti, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas ar jos turinį nustato imperatyviosios įstatymo normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, teisės principai, gera moralė. Minėto Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas.

Taigi, sutarties laisvės principas leidžia sutarties šalims savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises ir pareigas, o jeigu nepavyksta, pareiškėja, nesutikdama su banko siūlomais Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimais, turi galimybę nemokamai atsisakyti sutarties. Svarbu pažymėti, kad nors pareiškėja nesutinka su banko siūlomais Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimais, tačiau ginčo byloje nėra pateikta duomenų, kad pareiškėja bankui būtų išreiškusi norą nutraukti sutartinius santykius su banku, nors apie tokią jos galimybę bankas ją

yra informavęs. Nagrinėjamo ginčo metu banko Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimai dar nėra įsigalioję, tad pareiškėja vis dar turi teisę nemokamai nutraukti sutartinius santykius su banku ir pasirinkti kitą mokėjimo paslaugų teikėją.

Atsižvelgiant į tai, kad Bendrųjų taisyklių nuostatos numato banko teisę vienašališkai keisti sutarties sąlygas, į tai, kad ginčo byloje nebuvo nustatyta, kad bankas, informuodamas pareiškėją apie Bendrųjų taisyklių bei Kainyno pakeitimus, galėjo pažeisti Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą informavimo reikalavimą ir terminą, ir į Civilinio kodekso 1.2 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą sutarties laisvės principą, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai vienašališkai ketina pakeisti Bendrųjų taisyklių bei Kainyno sąlygas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui yra nepagrįstas ir atmestinas.

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