



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

**SPRENDIMAS  
DĖL Y. Y. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. vasario 12 d. Nr. 242-63  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Y. Y. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. rugsėjo 20 d. pareiškėjas su banku sudarė Mokėjimo kortelės be kredito limitu išdavimo, naudojimo ir sąskaitos tvarkymo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaitos sutartis), kurios pagrindu banke pareiškėjo vardu buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) bei išduota *Debit Mastercard* mokėjimo kortelė, galiojanti iki 2019 m. rugsėjo 30 d.

2017 m. gegužės 27 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą suteikti teisę naudotis mokėjimo paslaugų planu *Tradycinis Lojaliems* (toliau – Prašymas dėl paslaugų plano taikymo), mokėjimo paslaugų planą taikyti Sąskaitos sutarties pagrindu išduotai mokėjimo kortelei, o mokesį (komisinį atlyginimą) už paslaugas nurašyti iš tos pačios sutarties pagrindu atidarytos banko sąskaitos. Minėtu prašymu pareiškėjas patvirtino susipažinęs su galiojančiais paslaugų įkainiais ir Naudojimosi paslaugų planais sąlygomis (2017 m. vasario 14 d. redakcija).

2017 m. liepos 12 d. pareiškėjas su banku sudarė *SB linijos* paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – *SB linijos* sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo suteikta teisė naudotis interneto banko paslaugomis.

Nuo 2018 m. gegužės 31 d. pareiškėjui negavus nuolatinių pajamų iš juridinių asmenų<sup>1</sup>, buvo pradėtas taikyti mokėjimo paslaugų planas *Tradycinis*, jam taikomas 1,50 Eur per mėnesį komisinis atlyginimas.

2019 m. spalio 9 d. pareiškėjas grynaisiais pinigais banko skyriuje sumokėjo banko apskaičiuotą 13,50 Eur įsiskolinimą už mokėjimo paslaugų planą *Tradycinis* (už laikotarpį nuo 2019 m. sausio 1 d. iki 2019 m. rugsėjo 30 d.) ir pateikė bankui prašymą nutraukti, be kita ko, Sąskaitos ir *SB linijos* sutartis (toliau – Prašymas dėl sąskaitos sutarties nutraukimo). Bankas prašymą tenkino.

2019 m. lapkričio 8 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu grąžinti 2019 m. spalio 9 d. sumokėtus 13,50 Eur, tačiau 2019 m. gruodžio 2 d. atsakymu bankas nurodė pareiškėjui prašymo netenkinsiantis.

Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą ir rekomenduoti bankui grąžinti 13,50 Eur. Pareiškėjas teigė iki Prašymo dėl sąskaitos sutarties nutraukimo pateikimo banko paslaugomis nesinaudojęs daugiau nei 9 mėnesius, o apie 13,50 Eur įsiskolinimą sužinojęs 2019 m. spalio 9 d., kai atėjo pateikti minėtą prašymą. Pareiškėjo teigimu, interneto banko paskyroje skola

<sup>1</sup> Pagal banko patvirtintų Naudojimosi paslaugų planais sąlygų (2017 m. vasario 14 d. redakcija), galiojusių pareiškėjui teikiant Prašymą dėl paslaugų plano taikymo, 1.11 papunktį, paslaugų planą *Tradycinis Lojaliems* gali užsakyti klientas, kuris bent vieną mėnesį iš juridinio asmens gauna nuolatinių pajamų. Jei klientas, besinaudojantis paslaugų planu *Tradycinis Lojaliems*, tris mėnesius iš eilės negauna minėtame punkte nurodytų nuolatinių pajamų iš juridinio asmens, bankas nuo kito mėnesio vienašališkai pradeda taikyti paslaugų plano *Tradycinis* mokesčius. Analogiški plano *Tradycinis* taikymo pradžios pagrindai nustatyti ir vėliau galiojusiuose sąlygų redakcijose.

nebuvo rodoma, informacija apie besikaupiančią skolą nebuvo pateikta ir jokiais kitais būdais, pavyzdžiui, elektroniniu paštu ar telefonu. Pareiškėjas teigė apie įsiskolinimą sužinojęs atsitiktinai, nes iš banko gaudavo pranešimus apie naują banko kortelę, nors jos, kiek pamena, buvo atsisakęs. Pareiškėjo nuomone, bankas, nepranešęs apie besikaupiantį įsiskolinimą ir nesuteikęs galimybės įsiskolinimą matyti interneto banko paskyroje, elgėsi nesąžiningai, nes banko klientai turi teisę žinoti apie savo įsiskolinimus ir spręsti, ar turėti banke atidarytą banko sąskaitą, ar ne.

Bankas pateikė Lietuvos bankui atsiliepiamą į pareiškėjo kreipimąsi, jame nurodė pareiškėjo reikalavimą laikantis nepagrįstu ir prašė jį atmesti. Atsikirdamas į pareiškėjo kreipimosi motyvus dėl laikotarpiu, kai banko paslaugomis pareiškėjas nesinaudojo, skaičiuoto komisinio atlyginimo už mokėjimo paslaugų planą *Tradicionis*, bankas nurodė, kad Sąskaitos sutarties 3.8 papunkčio, kuriame įtvirtinta, kad klientas įsipareigoja tinkamai ir laiku mokėti bankui specialiojoje dalyje ir (ar) tipiniuose įkainiuose (jei taikomi) nurodytus mokesčius, pagrindu pareiškėjas įsipareigojo tinkamai ir laiku mokėti bankui Sąskaitos sutartyje ir banko patvirtintuose tipiniuose įkainiuose nurodytus komisinius atlyginimus. Bankas teigė, kad, pagal Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių, kurios, banko teigimu, yra neatsiejama Sąskaitos sutarties dalis, 4.1 papunktį, už banko suteiktas paslaugas klientas moka bankui paslaugos suteikimo dieną galiojantį banko nustatyto dydžio komisinį atlyginimą, kurio dydis nurodomas paslaugų įkainiuose, sutartyje ir (ar) mokėjimo nurodyme. Pagal tų pačių taisyklių 4.2 papunktį, komisinį atlyginimą bankas turi teisę be atskiro kliento sutikimo nurašyti iš kliento sąskaitos. Klientas turi užtikrinti, kad sąskaitoje būtų pakankamai lėšų komisiniam atlyginimui sumokėti, o jei nesant lėšų komisiniam atlyginimui sumokėti bankas suteikia paslaugą, komisinis atlyginimas nurašomas bet kada vėliau, kai bet kurioje kliento sąskaitoje atsiranda lėšų. Minėtų taisyklių 4.15 papunktyje nustatyta, kad, pasirinkęs naudoti tam tikrą mokėjimo paslaugų rinkinį, klientas moka bankui komisinį atlyginimą už pasirinktą paslaugų rinkinį, nesvarbu, ar per kalendorinį mėnesį klientas išnaudojo visą, ar tik dalį mokėjimo paslaugų rinkinį sudarančių mokėjimo paslaugų.

Banko nuomone, aplinkybė, jog pareiškėjas nuo 2019 m. sausio 4 d. iki 2019 m. spalio 9 d. nesinaudojo banko sąskaita, nesuteikia pagrindo nemokėti komisinio atlyginimo už pasirinktą mokėjimo paslaugų planą. Pareiškėjas iki 2019 m. rugsėjo 30 d. turėjo su banke turime sąskaita susietą aktyvią mokėjimo kortelę, todėl bankas laikė, kad dalykiniai santykiai nėra nutraukti ir komisinį atlyginimą skaičiavo pagrįstai.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo teiginių, jog bankas neinformavo apie besikaupiantį įsiskolinimą, bankas nurodė neturintis techninės galimybės interneto banke rodyti kliento turimų įsiskolinimų už mokėjimo paslaugų planus, tačiau tai nereiškia, kad pareiškėjas nežinojo turintis mokėti komisinį atlyginimą už banko sąskaitos tvarkymą. Bankas teigė neturintis pareigos kiekvieną klientą informuoti net ir apie minimalų įsiskolinimą, nes informavimo išlaidos būtų didesnės nei klientų įsiskolinimai. Be to, bankas teigė pats sprendžiantis, kokiais atvejais ir kokiam įsiskolinimui susikaupus pranešti apie tai klientui. Banko vertinimu, pareiškėjas šiuo atveju negali remtis silpnesnės sutarties šalies statusu ir privilegija būti nuolat informuotu apie jam kylančius įsipareigojimus, nes atsakingas ir atidus vartotojas pats įvertina, kokius sandorius yra sudaręs, domisi paslaugų teikimo sąlygomis ir rūpinasi jam kylančiais ekonominiais padariniais. Pareiškėjas yra pakankamai informuotas, pastabus ir nuovokus vartotojas, suprantantis savo prisiimtus įsipareigojimus, todėl, norėdamas kiekvieną kartą būti informuotas apie atsiradusį įsiskolinimą, tačiau nevykdydamas prisiimtų įsipareigojimų, elgiasi nesąžiningai.

**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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko pareigos informuoti pareiškėją apie besikaupiantį įsiskolinimą už banko teikiamas paslaugas ir komisinių atlyginimų sumos (13,50 Eur) kompensavimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.913 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad banko sąskaitos sutartimi bankas įsipareigoja priimti ir įskaityti pinigus į kliento (sąskaitos savininko) atidarytą sąskaitą, vykdyti kliento nurodymus dėl tam tikrų sumų pervedimo ir

išmokėjimo iš sąskaitos bei atlikti kitokias banko atliekamas operacijas, o klientas įsipareigoja sumokėti bankui už suteiktas paslaugas ir operacijas. Civilinio kodekso 6.914 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, sudarius banko sąskaitos sutartį, klientui ar jo nurodytam asmeniui banke atidaroma sąskaita nustatytais sąlygomis. Pagal Civilinio kodekso 6.919 straipsnio 1 dalį, klientas sumoka už banko suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas banko sąskaitos sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka. Pažymėtina, kad teisės aktai nereglementuoja informacijos vartotojui apie komisinio atlyginimo įsiskolinimą pateikimo tvarkos, todėl nagrinėjamu atveju vertintinos tarp pareiškėjo ir banko sudarytų susitarimų sąlygos.

Pažymėtina, kad šiuo atveju nėra ginčo dėl įkainio už mokėjimo paslaugų planą dydžio ar supažindinimo su banko paslaugų teikimą reglamentuojančiomis banko patvirtintomis taisyklėmis, todėl sprendžiant šalių ginčą nagrinėtinos Sąskaitos sutarties, nutraukiant sutartį galiojusių Šiaulių banko paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių (2018 m. rugpjūčio 1 d. redakcija) (toliau – Bendrosios taisyklės), Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (2018 m. spalio 31 d. redakcija) (toliau – Mokėjimo paslaugų taisyklės) ir Prašymo dėl paslaugų plano ir Naudojimosi paslaugų planais sąlygų (2019 m. balandžio 23 d. redakcija) (toliau – Naudojimosi paslaugų planais nuostatos) nuostatos.

Sąskaitos sutarties 2.1 papunktyje nustatyta, kad šia sutartimi bankas išduoda klientui sutartyje nurodytą mokėjimo kortelę, atidaro kliento vardu kortelės sąskaitą mokėjimo operacijoms išduota kortele, o klientas įsipareigoja naudoti kortelę ir atlikti operacijas kortelės sąskaitos sutartyje nurodytais sąlygomis. Pagal Sutarties 2.2 papunktį, banko patvirtintos bendrosios taisyklės, mokėjimų taisyklės bei tipiniai įkainiai laikomi neatskiriama sutarties dalimi. Sutarties 3.8 papunktyje nustatyta, kad klientas įsipareigoja tinkamai ir laiku mokėti bankui Specialiojoje dalyje arba tipiniuose įkainiuose nustatytus mokesčius.

Bendrųjų taisyklių 8.1 papunktyje įtvirtinta, kad bankas ir klientas tarpusavio santykiuose vadovaujasi teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais bei tinkamai vykdo vienas kito atžvilgiu priimtus įsipareigojimus, o 8.2 papunktyje įtvirtinta kliento pareiga tinkamai vykdyti visas su banku sudarytas sutartis, paslaugų teikimo sąlygas ir mokėjimo taisykles iki jose ar banko pateiktuose pranešimuose nurodytų terminų ir (ar) visų įsipareigojimų pagal sutartis įvykdymo. Minėtos pareigos iš esmės atitinka Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtintus prievolių vykdymo ir Civilinio kodekso 6.200 straipsnyje įtvirtintus sutarčių vykdymo principus. Bendrųjų taisyklių 8.3 papunktyje nustatyta, kad už naudojimąsi banko paslaugomis bankas turi teisę gauti, o klientas privalo mokėti bankui paslaugų įkainiuose, sutartyje ir (ar) paslaugų teikimo sąlygose nustatytus banko mokesčius, palūkanas bei kitus mokėjimus.

Mokėjimo paslaugų taisyklių 4.1 papunktyje įtvirtinta, kad už banko atliktas mokėjimo operacijas ar suteiktas paslaugas klientas moka bankui mokėjimo operacijos arba paslaugos suteikimo dieną galiojantį komisinį atlyginimą, kurio dydis nurodomas paslaugų įkainiuose, sutartyje ir (ar) mokėjimo nurodyme. Komisinis atlyginimas nurašomas iš sąskaitos po mokėjimo operacijos atlikimo ar mokėjimo paslaugos suteikimo. Vadovaujantis Mokėjimo paslaugų taisyklių 4.2 papunkčiu, komisinį atlyginimą bankas turi teisę be atskiro kliento sutikimo nurašyti iš kliento sąskaitos. Klientas turi užtikrinti, kad sąskaitoje būtų pakankamai lėšų komisiniam atlyginimui nurašyti. Jei nesant sąskaitoje lėšų komisiniam atlyginimui nurašyti bankas mokėjimo operaciją įvykdo arba suteikia banko paslaugą, bankas komisinį atlyginimą už atliktą mokėjimo operaciją arba suteiktą banko paslaugą nurašo bet kada vėliau, kai bet kurioje kliento sąskaitoje atsiranda lėšų.

Tų pačių taisyklių 4.7 papunktyje įtvirtinta, kad klientas, nepriklausomai nuo atliekamų ar neatliekamų mokėjimo operacijų ir (ar) sąskaitai taikomų apribojimų, kiekvieną kalendorinį mėnesį moka bankui paslaugų įkainiuose nurodytą sąskaitos tvarkymo mokestį, kurį bankas kiekvieno mėnesio paskutinę mėnesio dieną nurašo iš kliento sąskaitos. Jei lėšų tvarkymo mokesčiui nurašyti nepakanka, mokestis nurašomas vadovaujantis, be kita ko, 4.2 papunkčiu. Pagal Mokėjimo paslaugų taisyklių 4.15 papunktį, tuo atveju, jeigu bankas teikia su sąskaita susijusių mokėjimo paslaugų rinkinius ar kitus mokėjimo paslaugų rinkinius, kurie nesusiję su sąskaita, klientui pasirinkus tokį mokėjimo paslaugų rinkinį naudoti, klientas moka bankui komisinį atlyginimą už pasirinktą mokėjimo paslaugų rinkinį, nepriklausomai nuo to, ar per kalendorinį mėnesį klientas išnaudojo visą, ar tik dalį mokėjimo paslaugų rinkinį sudarančių paslaugų.

Dėl paslaugų rinkinio (plano) taikymo pareiškėjas ir bankas susitarė pareiškėjo Prašyme dėl paslaugų plano, kurį pasirašydamas pareiškėjas patvirtino susipažinęs su tuo metu galiojusiomis naudojimosi paslaugų planais sąlygomis (2017 m. vasario 14 d. redakcija)

ir banke galiojančiais įkainiais ir įsipareigojo jų laikytis. Paskutinės pareiškėjui taikytų Naudojimosi paslaugų planais sąlygų redakcijos 1.1 papunktyje paslaugų planas apibrėžiamas kaip fiziniam asmeniui rezidentui skirtas banko paslaugų rinkinys už nustatytą mėnesio komisinį atlyginimą. Minėtų sąlygų 1.7.3 papunktyje įtvirtinta kliento pareiga, naudojantis paslaugų planu, laikytis, be kita ko, banko paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių ir mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių. Pagal Naudojimosi paslaugų planais sąlygų 3.1 papunktį, konkrečiam paslaugų planui taikomas paslaugų įkainiuose nurodytas komisinis atlyginimas, kurį klientas moka vieną kartą per mėnesį – kiekvieno mėnesio paskutinę kalendorinę dieną.

Kaip matyti iš Sąskaitos sutarties ir jos sudedamosiomis dalimis laikomų Bendrųjų taisyklių, Mokėjimo paslaugų taisyklių ir Naudojimosi paslaugų planais sąlygų, pareiškėjas, su banku susitaręs dėl paslaugų plano taikymo, įsipareigojo mokėti banko nustatytą komisinį atlyginimą, nesvarbu, ar per kalendorinį mėnesį pareiškėjas naudojosi paslaugos rinkinį sudarančiomis paslaugomis, o bankas turėjo teisę komisinį atlyginimą nuskaičiuoti iš pareiškėjo banko sąskaitos. Bylos duomenys patvirtina, kad 2019 m. sausio 4 d. pareiškėjas pervedė visas banko sąskaitoje laikytas lėšas į jam priklausančią banko sąskaitą kitame banke, o iki 2019 m. spalio 9 d., kai banko sąskaita pareiškėjo prašymu buvo uždaryta, joje nebuvo lėšų komisiniam atlyginimui nuskaičiuoti, nors pareiškėjas turėjo pareigą užtikrinti tokių lėšų buvimą sąskaitoje.

Taip pat pažymėtina, kad nei Sąskaitos sutartyje, nei Mokėjimo paslaugų taisyklių ir Naudojimosi paslaugų planais sąlygose nėra įtvirtintos banko pareigos atskirai informuoti pareiškėją apie komisinį atlyginimą ar rodyti tokį įsiskolinimą interneto banke. Pažymėtina, kad pareiškėjas, būdamas pakankamai apdairus ir atsakingas vartotojas, turi pareigą rūpintis savo sutartimi ar su ja susijusiais papildomais susitarimais ir sąžiningai įgyvendinti savo pareigas. Pareiškėjas neturėjo pagrindo tikėtis, kad, nustojęs naudotis mokėjimo kortele ar su ja susieta banko sąskaita, savaime praras pareigą laikytis banko atžvilgiu prisiimtų įsipareigojimų. Pareiškėjas, pervedęs visas pinigines lėšas, galėjo iš karto atsisakyti paslaugų plano teikimo ir nutraukti Sąskaitos sutartį, tačiau toliau turėjo iki 2019 m. rugsėjo 30 d. galiojusią mokėjimo kortelę ir sutartinius santykius su banku nutraukė tik 2019 m. spalio 9 d.

Lietuvos banko vertinimu, informacijos apie susikaupusį įsiskolinimą nepateikimas vartotojo pageidaujama būdu (pavyzdžiui, rodant minusinį likutį banko sąskaitoje) negali paneigti vartotojo sutartinės atsakomybės sumokėti bankui susikaupusį įsiskolinimą už komisinį atlyginimą.

Atsižvelgiant į bylos duomenų visumą, darytina išvada, kad bankas, vadovaudamasis Sąskaitos sutarties Bendrosios dalies 4.4 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad jei sutartis nutraukiama kliento iniciatyva, klientas įsipareigoja iki sutarties nutraukimo dienos gražinti bankui susidariusį įsiskolinimą, sumokėti priskaičiuotas palūkanas bei kitas pagal sutartį mokėtinas sumas, kurios nebuvo sumokėtos iki sutarties nutraukimo dienos, pagrįstai skaičiavo komisinį atlyginimą už naudojamąsi paslaugų planu nuo 2019 m. sausio 1 d. iki 2019 m. rugsėjo 30 d. ir reikalavo pareiškėjo apmokėti susikaupusią skolą. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas kompensuoti komisinių atlyginimų sumą – 13,50 Eur, 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 pareiškėjo Y. Y. reikalavimus.

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.