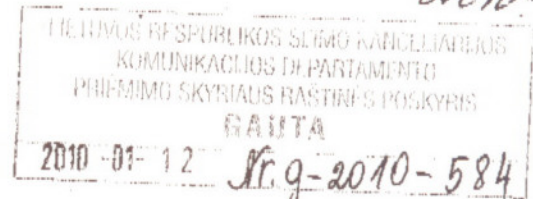


Gautas  
2010-01**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA**

Valstybės biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@nvtat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Lietuvos Respublikos Seimo Ekonomikos  
komitetui  
Gedimino pr. 53  
01109 Vilnius

2010-01-11 Nr. 4-188  
I 2009-12-16 Nr. S-2009-13399

**DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) 2009-12-21 gavo Lietuvos Respublikos Seimo Ekonomikos komiteto raštą Nr. S-2009-13399, kuriuo prašoma pateikti informaciją apie rinkoje pastebėtus „neadekvačius bankų veiksmus“, kuriais nepagrįstai suvaržomos skolininkų teisės.

Atsakydami į Lietuvos Respublikos Seimo Ekonomikos komiteto raštą Nr. S-2009-13399 informuojame, kad Tarnyba teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėja vartotojų prašymus (skundus) dėl kredito įstaigų ir kitų bendrovių teikiamų finansinių paslaugų, gina vartotojų ekonominius interesus, stebi ir analizuoja teikiamų finansinių paslaugų kokybę. Vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, kuriame nustatyta, kad Tarnyba įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, Tarnyba nagrinėja bankų parengtas standartines vartojimo sutarčių sąlygas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Tarnyba, nagrinėdama raštu gautus vartotojų skundus dėl bankų veiksmų, konsultuodama vartotojus telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu, pastebi, jog vartotojai vis dažniau skundžiasi teikiamomis finansinėmis paslaugomis. 2007 m. Tarnyboje buvo gauti 33 vartotojų skundai raštu, 2008 m. – 66 vartotojų skundai raštu, o 2009 m. – 135 skundai raštu. Taip pat daugėja ir vartotojų paklausimų, gaunamų ryšio priemonėmis (telefonu ir elektroniniu paštu): 2007 m. buvo gauti 106 paklausimai, 2008 m. – 273 paklausimai, 2009 m. – 519 paklausimų. Tarnyboje 2009 m. daugiausia vartotojų skundų buvo gauta dėl vartojimo kredito (30 proc.) ir mokestimo kortelių (18 proc.), kiek mažiau dėl būsto paskolų (14 proc.). Vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų teikimo skaičiaus didėjimas rodo, jog vis daugiau vartotojų naudojami finansinėmis paslaugomis, tačiau tuo pat metu didesniai skaičiai vartotojų kyla problemų naudojantis finansinėmis paslaugomis.

Tarnyba pateikia statistinius duomenis (pridedama) apie Tarnyboje gautus vartotojų skundus dėl finansinių paslaugų teikimo ir informaciją apie pastebėtus neadekvačius bankų veiksmus, kuriais yra pažeidžiamos vartotojų, skolingų bankams, teisės ir ekonominiai interesai.

*1. Dėl bankų nebendradarbiavimo vykdam sutartis*

Civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) 6.200 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad „Vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis“. Kooperavimosi, arba bendradarbiavimo, principas yra sąžiningumo principo išraiška. Šis principas reikalauja, kad šalys sudarytų tinkamas sąlygas prievolei vykdyti, prireikus keistųsi informacija, reikšminga prievolės įvykdymui, laiku praneštų apie kylančias prievolės įvykdymo kliūtis ir t. t. Tarnyba pastebi, jog bankai netinkamai vykdo Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 2 dalyje nustatytą sutarties šalių pareigą bendradarbiauti vykdyti sutartį. Pavyzdžiu, pažeidžiant vartotojų ekonominei situacijai (sumažėjo pajamos, pajamos sulaukė 18 dienų ir kt.), vartotojai kreipiasi į banką ir informuoja jį apie tai

prašydamas pakeisti tam tikras tarp vartotojo ir banko sudarytos vartojimo kredito ar būsto paskolos sutarties sąlygas, pavyzdžiui, pratęsti paskolos grąžinimo terminą ir leisti paskolą grąžinti ne per likusius 6 mėnesius, o per 12 mėnesių, tokiu būdu sumažinant įmokas. Tačiau bankas, nors ir turėdamas informacijos, kad vartotojas šiuo metu negali vykdyti sutarties joje nustatytais sąlygomis, t. y. negali mokėti tokio dydžio įmokų, kad likusi paskolos dalis būtų grąžinta per likusius 6 mėnesius, nesutinka bendradarbiauti ir daryti tam tikrų išlygų. Tokiu būdu vartotojas yra priverstas nemokėti paskolos grąžinimo įmokų arba mokėti jas ne laiku, arba skolintis iš kitų paskolas teikiančių įmonių (dažniausiai greituosius kreditus teikiančių bendrovių, kurios paskolas išduoda greitai, tačiau taiko pakankamai dideles palūkanas). Skolinimasis tam, kad padengtų jau esamas skolas, tik didina vartotojų finansinius įsipareigojimus ir vartotojo finansinė padėtis dar labiau pablogėja. Vartotojai į bankus taip pat kreipiasi prašydami laikinai sustabdyti pačios paskolos grąžinimą, mokant tik palūkanas, sumažinti bankui mokamų palūkanų dydį, neskaičiuoti delspinigių, pakeisti paskolos valiutą, pakeisti palūkanų nustatymo terminus ir kt., tačiau bankai neatsižvelgia į savo klientų interesus ir nesutinka bendradarbiauti vykdam sutartis.

### *2. Dėl nepagrįsto banko maržos didinimo*

Tarnyba taip pat pastebėjo, jog bankai nepagrįstai didina banko maržą. Pavyzdžiui, vartotojas, kuris yra sudaręs būsto paskolos sutartį, kreipiasi į banką dėl sutarties sąlygų pakeitimo ir prašo banko pakeisti paskolos valiutą iš litų į eurus arba prašo pakeisti palūkanų normos nustatymo terminą iš 12 mėnesių VILIBOR į 6 mėnesių VILIBOR. Nors bankai sutinka keisti tokias sutarties sąlygas, tačiau didina banko maržą, t. y. didina banko gaunamą pelną (pavyzdžiui, nuo būsto paskolos sutartyje numatytos 1,5 proc. dydžio maržos iki 3 proc. dydžio maržos). Vartotojui informavus banką, jog jo gaunamos pajamos sumažėjo arba jis neteko darbo, arba jo sutuoktinis neteko darbo, bankas taip pat didina maržą motyvuodamas tuo, jog padidėjo banko rizika nesusigrąžinti paskolos. Tarnybos nuomone, toks maržos didinimas yra nepagrįstas, nes pablogėjus vartotojo finansinei padėčiai, bankas didina vartotojo finansinius įsipareigojimus (padidinus maržą, padidėja vartotojo mokama bankui suma už grąžinamą paskolą), tokiu būdu dar labiau mažindamas galimybę grąžinti paimtą paskolą.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 1 dalimi, „Sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu.“ Šio straipsnio 2 dalyje yra nustatyta, kad „Vienos iš šalių reikalavimu sutartis gali būti pakeista teismo sprendimu, jeigu: kita sutarties šalis iš esmės pažeidė sutartį; kitais sutarties ar įstatymų nustatytais atvejais.“ Atsižvelgiant į minėtas Civilinio kodekso nuostatas, sutartis ar jos sąlygos gali būti pakeistos dviem būdais – šalių susitarimu arba teismo sprendimu. Jeigu sutarties šalims nepavyksta bendru sutarimu pakeisti sutarties ar jos sąlygų, kiekviena sutarties šalis turi teisę kreiptis į teismą. Kadangi teisės aktai nenustato Tarnybai teisių, kurių pagrindu būtų galima inicijuoti tarp vartotojų ir bankų sudarytų sutarčių ar jų sąlygų keitimo procedūras, vartotojui nesusitarus su banku dėl sutarties ar jos sąlygų pakeitimo, jis turi kreiptis į teismą arba sutikti su banko maržos, o taip pat ir su finansinių įsipareigojimų bankui, padidiniu.

Pastebėtina, jog skundai dėl būsto paskolos sutarčių sąlygų keitimo Tarnyboje 2009 m. sudarė 14 proc. visų raštu gautų skundų dėl finansinių paslaugų teikimo.

### *3. Dėl mokesčio už priminimo laiškų siuntimą*

Tarnyba taip pat gauna vartotojų skundus, kuriuose nurodoma, jog vartotojams, kurie laiku nemoka kredito grąžinimo įmokų, vėluoja jas mokėti ar nebegali mokėti, bankai ne tik skaičiuoja delspinigius, bet ir siunčia priminimo apie įsiskolinimą laiškus, kainuojančius nuo 10 iki 100 Lt. Tokie laišukai yra siunčiami kas 5, 7 ar 14 dienų. Bankai nurodo, jog tokiu būdu siekia padėti vartotojams ir informuoti juos apie susidariusius įsiskolinimus. Tarnyba, nagrinėdama vartotojų prašymus, pastebėjo, kad kai kuriais atvejais vartotojo uždelsta skola yra mažesnė negu banko siunčiamo priminimo apie uždelstą skolą mokestis, pavyzdžiui, vartotojas bankui yra skolingas 30

Lt, o bankas jam išsiunčia priminimo apie skolą laišką, kainuojantį 100 Lt. Tarnybos nuomone, mokestis už priminimo laiškų siuntimą kompensuoja ne tik bankų patirtas išlaidas siunčiant laiškus, bet yra ir tam tikra poveikio priemonė vartotojams – bauda už laiku nesumokėtas kredito įmokas. Vadinas, jeigu bankas už tai, kad vartotojas laiku nesumokėjo kredito gražinimo įmokos, skaičiuoja delspinigius ir siunčia priminimo laiškus, kainuojančius nuo 10 iki 100 Lt, vartotojas už tą patį sutartinių įsipareigojimų nevykdymą turi mokėti ir delspinigius, ir baudą.

Pažymėtina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2008-08-25 nutartyje (civilinė byla Nr. 3K-3-401/2008) konstatavo, jog netesybos (bauda, delspinigiai) negali būti priemonė vienai iš šalių piktnaudžiauti savo teise ir nepagrįstai praturėti kitos šalies sąskaita. Netesybos atlieka ne baudinę, o kompensuojamąją funkciją, jomis siekiama atlyginti nukentėjusiai šaliai jos patirtus nuostolius. Todėl skaičiuodami delspinigius ir taikydami 10-100 Lt dydžio mokesčius už priminimo laiškų siuntimą, bankai, Tarnybos nuomone, naudoja savo, kaip stipresniosios sutarties šalies, turinčios teisę vienašališkai nustatyti ir keisti paslaugų įkainius, padėtimi, tokiu būdu nepagrįstai praturėdami silpnesniosios sutarties šalies – vartotojų – sąskaita.

#### *4. Dėl vienašališko skolų nurašymo nuo vartotojų sąskaitų*

Vartotojai Tarnybą telefonu ir elektroniniu paštu informavo ir apie tai, kad vartotojui vėluojant laiku mokėti kredito gražinimo įmokas, bankas vienašališkai nurašo jas nuo visų vartotojo sąskaitų, esančių banke ar kituose bankuose, neatsižvelgiant į tai, iš kur vartotojas gauna pajamas ir neatsižvelgiant į vartotojo interesus, jo kitus įsipareigojimus ar bendrą finansinę situaciją. Pastebėtina, jog vadovaujantis Civilinio proceso kodekso (Žin., 2002, Nr. 36-1340) 739 straipsniu, negalima išieškoti iš sumų, kurios priklauso skolininkui kaip valstybės pašalpa šeimoms, kurios augina vaikus, taip pat negalima išieškoti iš socialinės pašalpos, valstybinio socialinio draudimo motinystės (tėvystės) pašalpos ir kt. Vadovaujantis šia nuostata, antstoliui vykdant išieškojimus iš skolininko turto yra taikomi apribojimai siekiant užtikrinti būtiniausių skolininko poreikių tenkinimą. Atsižvelgiant į tai, kad bankas nusirašo nuo vartotojo sąskaitos sumas, kurios yra gautos kaip pašalpa iš valstybės, darytina išvada, jog tokiu būdu bankas be teismo sprendimo vykdo priverstinį skolų išieškojimą, nesilaikydamas tokiam išieškojimui taikomų apribojimų. Be to, bankai sutartyse su vartotojais nustato, kad bankas turi teisę nusirašyti reikiamas sumas ir nuo vartotojo sąskaitų, esančių kituose bankuose, be atskiuro vartotojo įspėjimo. Tarnybos nuomone, tokiu būdu yra pažeidžiami vartotojų ekonominiai interesai. Tarnyba, nagrinėdama vartojimo sutartis nesažiningų sąlygų taikymo požiūriu yra atkreipusi bankų dėmesį į sutarčių sąlygas, suteikiančias bankui teisę nusirašyti reikiamas sumas ir nuo vartotojo sąskaitų, esančių kituose bankuose.

#### *5. Dėl skirtingų vartotojams ir bankams taikomų delspinigių/palūkanų skaičiavimo terminų*

Tarnyba nagrinėdama bankų parengtas standartines vartojimo sutarčių sąlygas nesažiningų sąlygų požiūriu pastebėjo, jog bankai sutartyse nustato, kad delspinigiai ar palūkanos, kurias turi mokėti vartotojas, yra skaičiuojamos laikant, jog metai turi 360 dienų. Delspinigiai ar palūkanos, kurias turi mokėti bankai, yra skaičiuojamos laikant, kad metai turi 365 dienas. Atsižvelgiant į tai, vartotojui ir bankui yra taikomi skirtingi delspinigių/palūkanų skaičiavimo terminai. Pastebėtina, jog sutartyse nustačius, kad metai turi 360 dienų, padidėja vienos dienos delspinigių/palūkanų norma. Tokiu būdu, Tarnybos nuomone, yra pažeidžiami vartotojų ekonominiai interesai.

#### *6. Dėl vienašališko palūkanų normos padidinimo*

Tarnyba taip pat gauna vartotojų skundus, kuriuose nurodoma, jog bankai vienašališkai padidino už panaudotą kredito limitą mokamas palūkanas. Pavyzdžiui, vartotoja su banku sudarė mokėjimo kortelės su kredito limitu sutartį, pagal kurią vartotojai buvo suteiktas 4000 Lt kreditas ir nustatytos 14,95 proc. dydžio palūkanos, o mėnesio įmokos suma – 200 Lt. Sutartis buvo sudaryta 2

metų laikotarpiui. Po kelių mėnesių bankas, motyvuodamas tuo, jog dėl pasaulio ekonomika ištikusios finansų krizės pabrango piniginiai ištekliai, vienašališkai padidino vartotojos mokamas palūkanas nuo 14,95 proc. iki 19,95 proc. Tokiu būdu vartotojos kas mėnesį mokama suma padidėjo 44,47 Lt, o iš viso vartotoja bankui apytiksliai turi sumokėti 711,52 Lt daugiau, nei buvo numatyta sutartyje. Vartotoja kreipėsi į Tarnybą ir nurodė, kad, jos nuomone, toks paslaugos pabrangimas yra per didelis. Tarnybai pradėjus tyrimą dėl vartotojos prašyme nurodytų aplinkybių, bankas informavo, kad tie vartotojai, kurie nesutinka su padidintomis palūkanomis, turi teisę nutraukti sutartis ir grąžinti visą pasiskolintą sumą. Tačiau vartotoja, pateikusi prašymą Tarnybai, negalėjo nutraukti sutarties, nes jau buvo panaudojusi suteiktą kredito limitą (4000 Lt) ir tikėjosi jį grąžinti per du metus mokėdama po 200 Lt kiekvieną mėnesį, kaip buvo numatyta sutartyje. Išnagrinėjusi vartotojos prašymą, Tarnyba priėmė nutarimą, kuriuo patenkino vartotojos reikalavimus ir pripažino, kad bankas neteisėtai padidino sutartimi nustatytas palūkanas. Toks sprendimas buvo priimtas vadovaujantis Civilinio kodekso 6.720 straipsnio 2 dalimi, kurioje nustatyta, kad „Klientas privalo apmokėti padidėjusią paslaugų kainą, viršijančią nustatytą sutarties sudarymo momentu, tik tuo atveju, jeigu paslaugų teikėjas įrodo, kad kainą padidinti buvo neišvengiama norint tinkamai įvykdyti sutartį ir kad tai negalėjo būti numatyta sutarties sudarymo momentu.“ Bankas Tarnybai nepateikė įrodymų, kad paslaugos kainą (metinę palūkanų normą) buvo neišvengiama padidinti norint tinkamai vykdyti sutartį, taip pat nepateikė ir įrodymų, jog jo patirtos išlaidos yra didesnės už paslaugos suteikimo kainą, t. y. susidarė nuostoliai, kurių neapima normali rizika. Tarnyboje skundai dėl vienašališko palūkanų normos padidinimo sudaro 3 proc. visų raštu gautų skundų dėl finansinių paslaugų teikimo.

PRIDEDAMA. Statistiniai duomenys apie Tarnyboje gautus vartotojų skundus dėl finansinių paslaugų teikimo, 2 lapai.

Pagarbiai

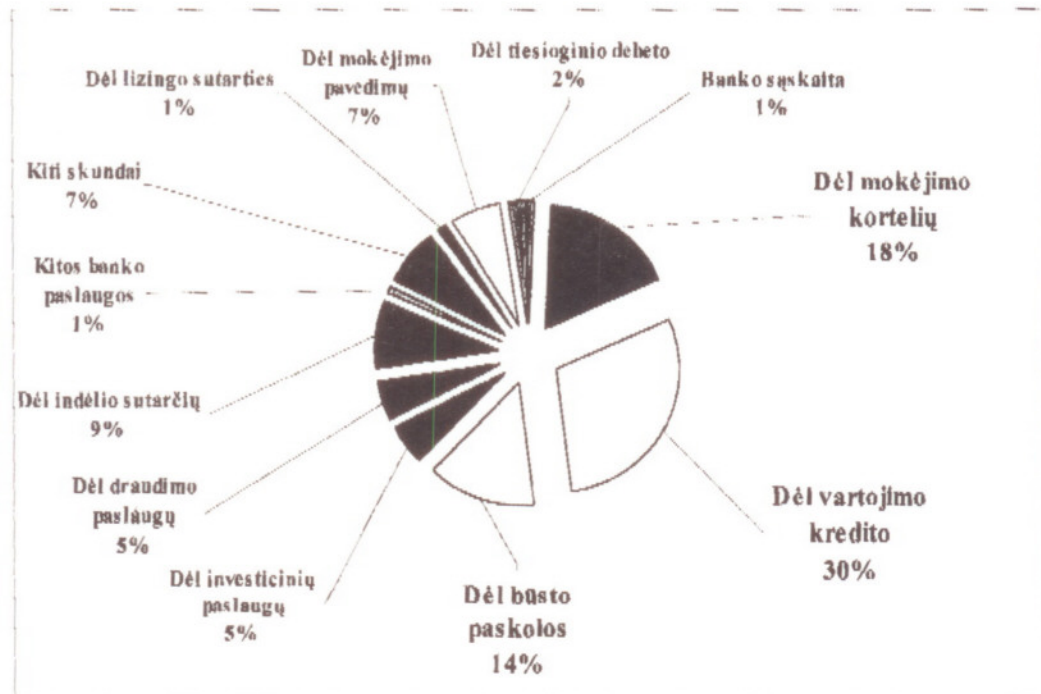
Direktorius



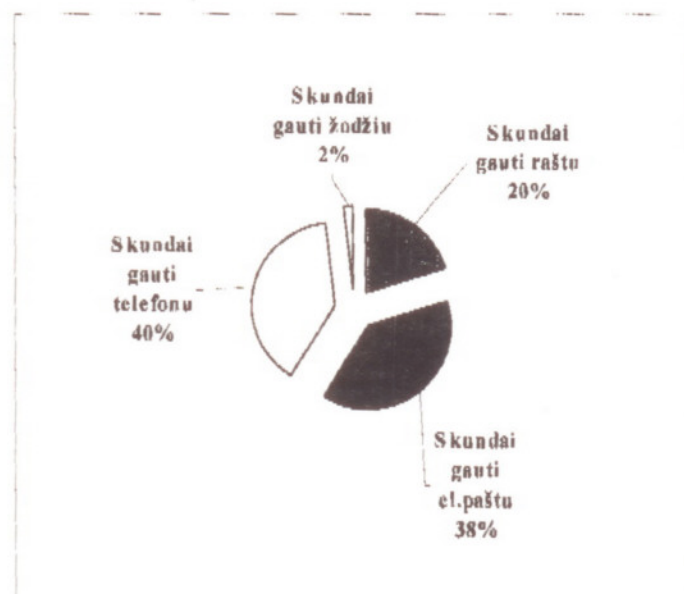
Feliksas Petrauskas

**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA**  
**VARTOTOJŲ SKUNDAI DĖL FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO**

**1. Raštu gautų vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų teikimo pasiskirstymas pagal skundo pobūdį 2009 m.**

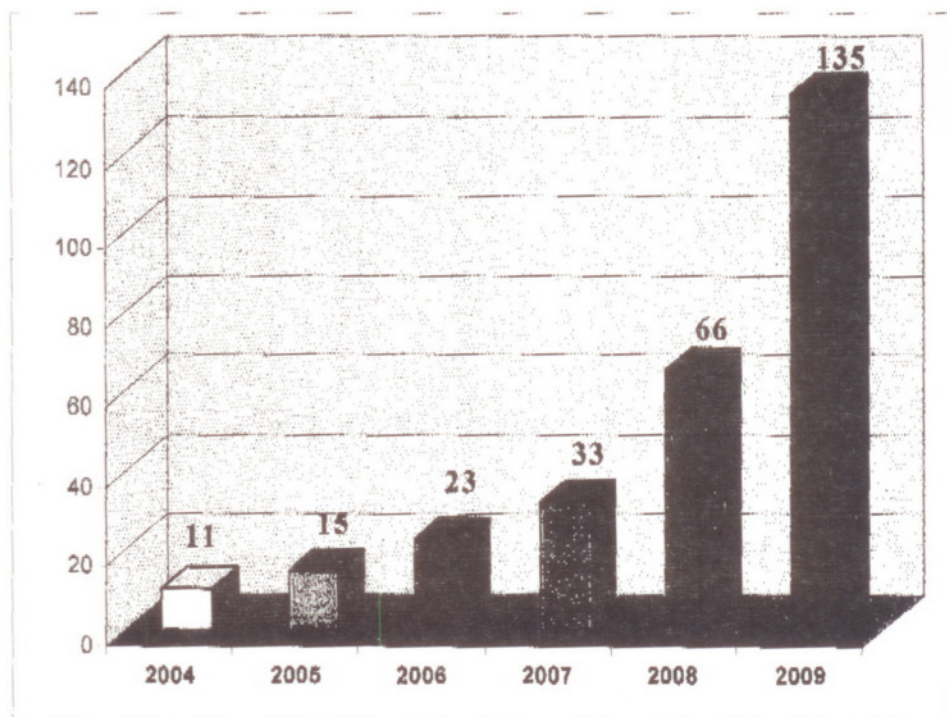


**2. Raštu, žodžiu, elektroniniu paštu ir telefonu gautų vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų teikimo pasiskirstymas 2009 m.**



2

**3. Raštu gautų vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų skaičiaus pokytis 2004 m. – 2009 m.**



**4. Raštu, žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu gautų vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų skaičiaus pokytis 2008-2009 m.**

