



**LIETUVOS BANKO  
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X.X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2021 m. sausio 27 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-30  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2020 m. rugpjūčio 29 d. 00:33:42 val. pareiškėjas interneto banko žinute kreipėsi į banką, nurodydamas, kad „45 minutes negaliu prisijungti prie banko“. Pakartotinai pareiškėjas interneto banko žinute kreipėsi į banką 2020 m. rugpjūčio 29 d. 01:09 val. ir nurodė, kad „1 val. 30 min. negaliu prisijungti prie banko. Turiu atlikti svarbius pavedimus“.

2020 m. rugsėjo 1 d. pareiškėjas interneto banko žinute kreipėsi į banką, nurodydamas, kad dėl banko interneto banko veiklos sutrikimų negalėjo atlikti svarbių pavedimų ir atsiskaityti už prekę, kuri buvo siūloma su ypatinga nuolaida. Pareiškėjas teigė, kad dėl to patyrė didelių nuostolių ir dvasinių išgyvenimų. Vėlesniame 2020 m. rugsėjo 17 d. kreipimesi į banką pareiškėjas bankui nurodė, kad dėl banko sistemų sutrikimo patyrė 100 eurų neturtinės žalos, taip pat teigė, kad nesumokėjo už prekę – kavos virimo aparatą „Miele“, kurio kaina su nuolaida buvo 480 Eur, o be nuolaidos – 1 100 Eur. Banko ir pareiškėjo susirašinėjimas dėl pareiškėjo pateiktų reikalavimų tęsėsi iki 2020 m. spalio 28 d.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimus, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad bankas nepagrįstai apribojo pareiškėjo galimybę naudotis banko sąskaitoje esančiomis lėšomis ir įsigyti namų ūkiui reikalingų buitinių prietaisų, taip pat sumokėti būtinuosius mokesčius. Pareiškėjas teigė, kad bankas jo neinformavo apie laikinus paslaugų sutrikimus, kurie buvo naktį iš 2020 m. rugpjūčio 28 d. į rugpjūčio 29 d., todėl pažeidė pareigą apie banko paslaugų sutrikimus informuoti klientus iš anksto.

Pareiškėjas Lietuvos banko prašė išnagrinėti kilusį ginčą ir rekomenduoti bankui „kompensuoti patirtas išlaidas, kurios sudaro neįsigyto kavos aparato dalį, t. y. 100 eurų už neįsigytą prekę, kurios vertė buvo 600 eurų vietoje 1 100 eurų, bei nemalonus patirtis ribojant fizinio asmens finansinį judumą ir savo lėšų disponavimą“. Pareiškėjas kaip įrodymą, kad dėl banko veiksmų patyrė 100 Eur išlaidų, pateikė skenuotą kopiją X.X. vardu pasirašyto rašto, kuriame asmuo nurodytas kaip X.X., paaiškino, kad „2020 m. rugpjūčio 28 d. apie 22.30 val. pardavinėjau kavos aparatą Miele MC6350 už 600 eurų, kaina buvo pateikta labai gera, nes buvo ekspozicinė prekė. Paskelbus prekės pardavimą susidomėjimas buvo didelis ir sulaukiau daug interesantų. Tačiau X.X. buvo pirmas, kuris norėjo įsigyti ir pasiūliau jam sumokėti į mano banko sąskaitą *duomenys neskelbiami*, 100 eurų avansą (prekės rezervacijos mokestį). Su pirkėju susitarėme, kad kitą dieną t.y. 2020 m. rugpjūčio 29 d. jis atvyks atsiamti prekę, bet dėl man neaiškių priežasčių, pagal susitarimą avanso negavau. Todėl kavos aparatą pardaviau už 600 eurų kitam pirkėjui.“

2020 m. lapkričio 26 d. raštu Nr. S 2020/(34.131.E-3403)-12-7203 Lietuvos bankas nurodė pareiškėjui pašalinti jo kreipimosi į Lietuvos banką trūkumus. Lietuvos bankas, be kita ko, nurodė, kad pareiškėjas kreipdamasis į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo nepateikė prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijų, ir paprašė pareiškėjo pateikti įrodymus, patvirtinančius, kad dėl galimai neteisėtų banko veiksmų pareiškėjas patyrė 100 Eur nuostolį. Atsakydamas į Lietuvos banko prašymą pašalinti kreipimosi trūkumus, pareiškėjas 2020 m. lapkričio 30 d. Lietuvos bankui pateikė papildomus

įrodymus, kurie, pareiškėjo teigimu, patvirtina, kad pareiškėjas dėl banko veiksmų patyrė 100 Eur nuostolį. Pareiškėjas Lietuvos bankui papildomai pateikė jau minėtą X.X. vardu pasirašyto rašto skenuotą kopiją, telefono ekrano nuotraukas, kuriose matomas susirašinėjimas su asmeniu „facebook user“, bei kavos aparato paveiksliuko kopiją. Pareiškėjo teigimu, jo pateiktos telefono ekrano nuotraukos patvirtina kavos aparato įsigijimo faktą.

Pareiškėjas taip pat paaiškino: „Dėl neteisėtų banko veiksmų patyriau 500 eurų nuostolių, Tačiau reikalauju, kad atlygintų žalą 100 eurų, kaip kompensaciją už prarastą galimybę įsigyti kavos aparatą.“

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad naktį iš 2020 m. rugpjūčio 26 d. į 2020 m. rugpjūčio 27 d. buvo vykdomas iš anksto planuotas reguliarus IT sistemų atnaujinimas. Dėl įvykdytų IT sistemų atnaujinimo darbų naktį iš 2020 m. rugpjūčio 27 d. į 2020 m. rugpjūčio 28 d. buvo numatomi galimi paslaugų sutrikimai. Bankas teigė, kad informavo klientus apie iš anksto suplanuotus IT sistemų atnaujinimo darbus ir galimus paslaugų sutrikimus. Bankas paaiškino, kad po banko sistemų atnaujinimo naktį iš 2020 m. rugpjūčio 28 d. į 2020 m. rugpjūčio 29 d. nuo 23:33 val. iki 02:40 val. buvo nenumatyto banko sistemų sutrikimų, todėl klientai, tarp jų ir pareiškėjas, apie juos nebuvo informuoti iš anksto, be to, ir interneto puslapyje iš anksto nebuvo paskelbtos informacijos apie galimus banko sistemų sutrikimus. Atsižvelgdamas į tai, kad dėl banko veiklos sutrikimų pareiškėjas patyrė nepatogumų, bankas kompensavo pareiškėjui paslaugų plano mokesčių ne tik už tą mėnesį, kurį įvyko trumpalaikis banko sistemų sutrikimas, bet ir už visus 12 mėnesių.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo kompensuoti 100 Eur nuostolius, bankas pažymėjo, kad nėra jo sutartinei civilinei atsakomybei už pareiškėjo nurodomą patirtą nuostolį taikyti būtinų sąlygų – neteisėtų veiksmų, žalos ir priežastinio ryšio. Bankas paaiškino, kad su pareiškėju 2001 m. gruodžio 3 d. sudarytos Elektroninių paslaugų teikimo sutarties (toliau – Sutartis) ir jos neatskiriamos dalies Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo sąlygų nuostatose numatyta banko teisė, esant svarbioms priežastims, siekiant išvengti galimų savo ir (arba) klientų nuostolių, vykdyti banko informacinės sistemos trūkumų šalinimo darbus nedelsiant bet kuriuo paros metu, o banko informacinių sistemų tobulinimo ir (arba) gedimų šalinimo metu sustabdyti visų banko įsipareigojimų, kurie vykdomi naudojant informacines sistemas, vykdymą. Kadangi Sutartyje buvo numatyta banko teisė šalinant banko sistemų trūkumus sustabdyti įsipareigojimus, vykdomus naudojant informacines sistemas, bankas mano, kad Sutartį vykdė tinkamai ir nepažeidė Sutarties sąlygų. Todėl, banko teigimu, banko veiksmuose nėra sutartinei civilinei atsakomybei kilti vienos iš būtinų sąlygų – neteisėtų veiksmų. Taigi, bankas teigia neatlikęs neteisėtų veiksmų, o pareiškėjas neįrodė, kad dėl banko sistemų sutrikimų patyrė 100 Eur nuostolį. Banko teigimu, pareiškėjo pateikti įrodymai, kuriais pareiškėjas įrodinėja patirtų išlaidų (nuostolio) faktą ir dydį, nepatvirtina, kad pareiškėjas dėl banko veiklos sutrikimų patyrė 100 Eur nuostolį.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas pareiškėjo reikalavimą sumokėti 100 Eur už patirtus nuostolius prašė atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad šalių ginčas kilo dėl banko sutartinės civilinės atsakomybės taikymo už, pareiškėjo teigimu, dėl banko neteisėtų veiksmų patirtus nuostolius. Pareiškėjas nurodo, kad dėl banko veiklos sutrikimų neįsigijo prekės – kavos aparato – ir dėl to patyrė 100 Eur nuostolių.

Bankas teigia, kad nėra sąlygų, būtinų banko sutartinei civilinei atsakomybei kilti, nes bankas neatliko jokių neteisėtų veiksmų, be to, pareiškėjas neįrodė, kad dėl banko sistemų sutrikimų patyrė 100 Eur nuostolių.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus argumentus, nagrinėjamo ginčo atveju aktualios Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) nuostatos, reglamentuojančios sutartinę civilinę atsakomybę. CK 6.245 straipsnio 3 dalis apibrėžia sutartinės civilinės atsakomybės sampratą: „Sutartinė civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai įvykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių

atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius).“ Sutartinei civilinei atsakomybei kilti turi būti nustatytos civilinės atsakomybės sąlygos: neteisėti veiksmai, kurie pasireiškia sutartinės prievolės nevykdymu ar netinkamu vykdymu, dėl neteisėtų veiksmų atsiradę nuostoliai ir priežastinis jų ryšys (CK 6.246–6.249, 6.256 straipsniai).

Kasacinis teismas vienoje iš savo nutarčių yra pasisakęs, kad „sutarties neįvykdymas nepreziumuojamas, todėl ginčo atveju, reikalaujamas nuostolių atlyginimo, sutarties neįvykdymą, kaip vieną iš civilinės atsakomybės sąlygų (neteisėtus veiksmus), privalo įrodyti ieškovas <...>. Jis taip pat privalo įrodyti patirtus nuostolius bei priežastinį ryšį tarp nuostolių ir sutarties neįvykdymo (CK 6.247 straipsnis, 6.249 straipsnis)“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010).

Pareiškėjas kreipimesi dėl vartojimo ginčo nurodė, kad dėl banko sistemų trikdžių negalėjo sumokėti už prekę – kavos aparatą – ir dėl to patyrė 100 Eur nuostolių. Ginčo bylos duomenys patvirtina, kad 2020 m. rugpjūčio 29 d. nuo 23:33 val. iki 02:40 val. buvo neplanuotų banko sistemų veiklos sutrikimų, apie kuriuos bankas pareiškėjo iš anksto nebuvo informavęs. Bankas teigia, kad šiuos neplanuotus banko sistemų trikdžius šalino naktį, kad kuo mažiau klientų patirtų nepatogumų. Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas dėl banko sistemų veiklos trikdžių ir negalėjimo naudotis banko paslaugomis 2020 m. rugpjūčio 29 d. nuo 23:33 val. iki 02:40 val. bei banko pareigos informuoti klientus apie banko sistemų veiklos trikdžius tinkamo vykdymo jau buvo kelis kartus (2020 m. spalio 16 d., spalio 19 d. ir 2020 m. spalio 26 d.) kreipęsis į Lietuvos banką su prašymu įvertinti banko veiksmų teisėtumą. Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimuose pateiktą informaciją, 2020 m. lapkričio 12 d. raštu Nr. S 2020/(34.55.E-3402)-12-6890 pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodė, kad pareiškėjo pateikta informacija nesudaro pagrindo įtarti, kad bankas pažeidė finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų, kurių laikymosi priežiūra priskirta Lietuvos bankui, reikalavimus.

Taigi, Lietuvos bankas nenustatė, kad bankas dėl neplanuotų veiklos sutrikimų buvusių 2020 m. rugpjūčio 29 d. nuo 23:33 val. iki 02:40 val., pažeidė finansų įstaigoms taikomų teisės aktų reikalavimus.

Pažymėtina, kad savo kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas nenurodo, kad bankas pažeidė kokias nors Sutarties nuostatas. Bankas pateiktame atsiliepime teigė, kad Sutartį vykdė tinkamai, nes Sutartyje nustatyta banko teisė tobulinant banko informacines sistemas ir (arba) šalinant gedimus sustabdyti visus banko įsipareigojimus, kurie vykdomi naudojant informacines sistemas. Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo sąlygų, kurios yra sudėtinė Sutarties dalis, 12.3 papunktyje nustatyta, kad „banko informacinės sistemos tobulinimo ir / ar jos trūkumų šalinimo metu sustabdomas visų banko įsipareigojimų, kurie vykdomi informacinės sistemos pagalba, vykdymas. Bankas nėra atsakingas už kliento nuostolius, kurie atsirado dėl to, kad klientas negalėjo naudotis paslaugomis dėl banko atliekamo informacinės sistemos tobulinimo ir / ar jos trūkumų šalinimo darbų.“ Taip pat, kaip ir buvo minėta, Lietuvos bankas nenustatė, kad bankas dėl neplanuotų veiklos sutrikimų pažeidė kokius nors finansų įstaigoms taikomų teisės aktų reikalavimus.

Pareiškėjas Lietuvos bankui kreipimesi nurodė, kad dėl banko veiksmų patyrė 100 Eur nuostolių. Pareiškėjas, kaip įrodymą, kad patyrė 100 Eur nuostolį, pateikia skenuotą kopiją X.X. vardu pasirašyto rašto, kuriame asmuo, nurodytas kaip X.X., paaiškino, kad „2020 m. rugpjūčio 28 d. apie 22.30 val. pardavinėjau kavos aparatą Miele MC6350 už 600 eurų, kaina buvo pateikta labai gera, nes buvo ekspozicinė prekė. Paskelbus prekės pardavimą susidomėjimas buvo didelis ir sulaukiau daug interesantų. Tačiau X.X. buvo pirmas, kuris norėjo įsigyti ir pasiūliau jam sumokėti į mano banko sąskaitą *duomenys neskelbiami*, 100 Eurų avansą (prekės rezervacijos mokestį). Su pirkėju susitarėme, kad kitą dieną t. y. 2020 m. rugpjūčio 29 d. jis atvyks atsiimti prekę, bet dėl man neaiškių priežasčių, pagal susitarimą avanso negavau. Todėl kavos aparatą pardaviau už 600 eurų kitam pirkėjui.“ Šis pareiškėjo pateiktas įrodymas vertintinas kritiškai. Pirmiausia, rašte nurodoma, kad X.X. iš pareiškėjo negavo 100 Eur avanso, nors pareiškėjas teigia patyręs 100 Eur išlaidų dėl to, kad dėl banko veiksmų negalėjo įsigyti prekės – kavos aparato. Be to, pareiškėjas pateikė skenuotą rašto kopiją, tačiau joje nėra nurodytos rašto datos; rašte nurodoma informacija, kad raštas buvo siųstas pareiškėjui elektroniniu paštu, tačiau ginčo byloje nėra pateiktų elektroninio laiško išsiuntimą ir (arba) gavimą patvirtinančių duomenų. Taigi, iš šio rašto turinio negalima

spręsti, kad pareiškėjas sumokėjo 100 Eur už prekę, kurios teigia neįsigijęs, be to, pareiškėjas nepateikė jokių kitų įrodymų, kurie patvirtintų, kad dėl banko sistemos trikdžių pareiškėjas patyrė 100 Eur nuostolį.

Pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė telefono ekrano nuotraukų kopijas, kurios, pareiškėjo teigimu, patvirtina prekės (kavos aparato) įsigijimą. Pažymėtina, kad iš pateiktų telefono ekrano nuotraukų nėra galimybės nustatyti, kokie asmenys dalyvavo susirašinėjime. Iš pateiktų telefono ekrano nuotraukų matyti, kad buvo sukurta grupė pavadinimu „X. Miele CM 6350 kavos aparatas“, pateiktas kavos aparato vaizdas, o vienas iš susirašinėjime įvardytų asmenų – „facebook user“. Įvertinus šiuos pareiškėjo pateiktus įrodymus negalima teigti, kad pareiškėjas su jo nurodytu asmeniu X.X. apskritai vedė kokias nors derybas dėl prekės (kavos aparato) įsigijimo ir kad pareiškėjo pateiktos telefono ekrano nuotraukos, kaip teigia pareiškėjas, įrodo prekės (kavos aparato) įsigijimo faktą.

Įvertinus pareiškėjo pateiktus duomenis, kuriais jis grindžia savo reikalavimo bankui atlyginti 100 Eur nuostolį pagrįstumą, galima teigti, kad pareiškėjas neįrodė nei banko neteisėtų veiksmų, nei patirtų nuostolių fakto. Pažymėtina, kad vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo. Rungimosi principas civiliniame procese reiškia, kad kiekviena šalis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.

Kadangi nagrinėjamo ginčo byloje nėra įrodytos banko sutartinei civilinei atsakomybei kilti būtinos sąlygos (neteisėti veiksmai, dėl neteisėtų veiksmų atsiradę nuostoliai ir priežastinis jų ryšys), darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui atlyginti 100 Eur nuostolius yra nepagrįstas, todėl 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 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

Arūnas Raišutis