



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. Ž. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 12 d. Nr. 242-431
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. Ž. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

2002 m. rugsėjo 12 d. pareiškėjas su banku sudarė banko sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Banko sąskaitos sutartis), o 2014 m. liepos 30 d. terminuotojo indėlio sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) su automatinio pratęsimo sąlyga, indėlio suma – 2 744,69 Eur. Ši sutartis nuo minėtos datos tęsiama automatiškai, todėl 2016 m. sausio 30 d., remiantis automatinio pratęsimo sąlyga, ji buvo pratęsta iki 2016 m. liepos 30 d., naujas sutarties numeris – Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Indėlio sutartis).

2016 m. birželio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, norėdamas nutraukti Indėlio sutartį. Prieš nutraukdama Indėlio sutartį banko darbuotoja pareiškėją informavo, kad, jeigu Indėlio sutartis nutraukiama anksčiau nustatyto termino ir norima lėšas iš sąskaitos išsiimti grynaisiais pinigais, taikomas lėšų euro valiuta išgryninimo iš sąskaitos komisinis mokestis, kuris pagal banke galiojančius tipinius įkainius yra 0,7 proc. išgryninamos sumos (minimaliai – 0,93 Eur).

Sužinojęs apie komisinį mokestį pareiškėjas atsisakė nutraukti Indėlio sutartį ir 2016 m. birželio 9 d. bankui pateikė pretenziją, kurioje prašė paaiškinti, koku pagrindu taikomas minėtas komisinis mokestis, ir kartu prašė jo netaikyti.

2016 m. birželio 16 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą į pretenziją: nurodė, kad, remiantis šalių sudarytos Banko sąskaitos sutarties 4 punktu, taip pat Indėlio sutarties 2.14 ir 4.1 papunkčiais, tuo atveju, kai indėlio sutartis nutraukiama anksčiau joje nustatyto termino, išmokant indėlį taikomas banko tipiniuose įkainiuose numatytas komisinis mokestis už grynųjų pinigų išmokėjimą iš banko sąskaitos, ir pažymėjo, kad šio mokesčio netaikyti pareiškėjo atžvilgiu nėra pagrindo.

2016 m. liepos 30 d. baigėsi Indėlio sutarties terminas ir visos indėlio lėšos bei priskaičiuotos palūkanos buvo pervestos į pareiškėjo banko sąskaitą. Kadangi indėlio lėšos į pareiškėjo banko sąskaitą pervestos jau pasibaigus Indėlio sutarties terminui, o pareiškėjas pageidavo šias lėšas išsiimti grynaisiais pinigais, remiantis banko tipiniais įkainiais, 2016 m. rugpjūčio 1 d. pareiškėjui lėšos grynaisiais pinigais išmokėtos, netaikant komisinio mokesčio.

Pareiškėjas mano, kad komisinis mokestis, banko taikomas už pinigų išgryninimą, atsiimant banke laikomą terminuotą indėlį nepasibaigus indėlio sutarties galiojimo terminui, yra neteisėtas. Pareiškėjas nurodo, kad su banku sudarytoje pirmoje terminuotojo indėlio sutartyje šis mokestis nebuvo numatytas, o buvo tik nuostata, kad, atsiimant indėlį nepasibaigus sutarties galiojimo terminui, klientas praranda palūkanas. Pareiškėjo teigimu, apie Indėlio sutarties pasikeitimus ir

naujai nustatytą komisinį mokestį bei jo taikymo pasekmes jis banko nebuvo informuotas ir apie jį sužinojo tik šių metų birželio mėnesį, kai jam skubiai prireikė pinigų, todėl kreipėsi į banką, norėdamas atsiimti terminuotąjį indėlį anksčiau Indėlio sutartyje nurodyto termino. Pareiškėjo vertinimu, šis mokestis yra nesąžiningas, nes 8 kartus viršija banko mokamas palūkanas, beje, jas klientas, atsiimdamas indėlį anksčiau sutartyje nurodyto termino, taip pat praranda. Atsižvelgdamas į tai, kad Indėlio sutartis jau yra pasibaigusi ir indėlis bei už jį priskaičiuotos palūkanos grynaisiais pinigais pareiškėjui išmokėtos netaikant komisinio mokesčio, pareiškėjas kreipimesi prašo kompensacijos dėl patirtų nepatogumų, sugaišto laiko ir prarasto pasitikėjimo bankų sistema.

Bankas nesutinka su pareiškėjo kreipimesi nurodytais teiginiais. Bankas taikomo komisinio mokesčio pagrįstumą grindžia Banko sąskaitos sutarties 4 punktu, taip pat Indėlio sutarties 2.14 ir 4.1 papunkčiais, pagal kuriuos tuo atveju, kai indėlio sutartis nutraukiama anksčiau joje nustatyto termino, išmokant indėlį taikomas banko tipiniuose įkainiuose numatytas komisinis mokestis už grynųjų pinigų išmokėjimą iš banko sąskaitos. Bankas nurodo, kad pareiškėjas pirmiau minėtas sutartis patvirtino savo parašu, todėl laikytina, kad su jomis susipažino ir sutinka. Pagrįsdamas komisinio mokesčio teisėtumą, bankas atkreipia dėmesį, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.913 straipsnio 1 dalį, klientas turi sumokėti bankui už suteiktas paslaugas ir operacijas, be to, vadovaujantis Indėlio sutarties specialiosios dalies 2.13 papunkčiu, bankas, indėlininkui nutraukus sutartį prieš terminą, perveda indėlį į Indėlio sutartyje nurodytą indėlininko banko sąskaitą ir uždaro indėlio sąskaitą, tad bankas privalo pervesti indėlio lėšas į banko sąskaitą, tačiau neprivalo išmokėti indėlio lėšų grynaisiais pinigais netaikant komisinio mokesčio. Banko teigimu, kai indėlio lėšos pervedamos į banko sąskaitą, klientas gali laisvai pasirinkti, kaip šias lėšas realizuoti. Bankas taip pat pabrėžia, kad Banko sąskaitos sutartis nebuvo nutraukta, papildyta ar pakeista be raštiško šalių susitarimo, kaip tai yra numatyta Banko sąskaitos sutarties 12 punkte, o tipiniai banko įkainiai keičiami prieš tai klientus informavus, kaip tai numatyta Banko paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių (toliau – Bendrosios taisyklės), kurios yra neatsiejama tarp banko ir klientų sudarytų sutarčių dalis, 3.3 papunktyje. Bankas nurodo, kad ginčo kontekste aktualus komisinis mokestis banke įsigaliojo 2015 m. spalio 7 d., o klientai, tarp jų ir pareiškėjas, apie tai buvo informuoti 2015 m. rugpjūčio 7 d. banko interneto tinklalapyje, kaip tai numatyta Bendrųjų taisyklių 3.5 papunktyje. Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytus argumentus ir į tai, kad, banko nuomone, pareiškėjas nepateikė banko neteisėtus veiksmus pagrindžiančių įrodymų, bankas prašo pareiškėjo reikalavimą 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko taikomo komisinio mokesčio pagrįstumo.

Dėl banko taikomo komisinio mokesčio pagrįstumo.

Bankas taikomą komisinį mokestį grindžia Banko sąskaitos sutarties 4 punktu, taip pat Indėlio sutarties 2.14 ir 4.1 papunkčiais. Indėlio sutarties 2.14 papunktyje nurodyta, kad „išmokant indėlį, kai Sutartis nutraukta anksčiau nustatyto termino, taikomas Banko Tipiniuose įkainiuose numatytas komisinis mokestis už grynųjų pinigų išmokėjimą iš Banko sąskaitos“, o 4.1 papunktyje nustatyta, kad indėlininkas įsipareigoja „už Banko teikiamas paslaugas ir su Indėliu atliekamas operacijas mokėti Bankui operacijos ar paslaugų suteikimo dieną galiojančius Tipiniuose įkainiuose

nurodytus mokesčius.“ Vadovaujantis banko sąskaitos sutarties 4 punkto nuostatomis, klientas įsipareigoja „mokėti bankui už suteiktas paslaugas ir atliktas finansines operacijas pagal Banko patvirtintus „Tipinius paslaugų ir operacijų įkainius“ arba pagal papildomą Sutartį“. Banko teigimu, pareiškėjas pirmiau minėtas sutartis patvirtino savo parašu, todėl laikytina, kad su jomis susipažino ir sutinka.

Remiantis ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais duomenimis, ginčo kontekste aktualus komisinis mokestis už lėšų išgryninimą banke įsigaliojo 2015 m. spalio 7 d., o klientai, tarp jų ir pareiškėjas, apie tai buvo informuoti 2015 m. rugpjūčio 7 d., šią žinią paskelbiant banko interneto svetainėje¹. Vadovaujantis banko Bendrųjų taisyklių 3.5 papunkčiu, „informacija apie keičiamas Bendrąsias taisykles, Mokėjimo taisykles, Sutarčių sąlygas, Tipinius įkainius, Paslaugų teikimo sąlygas skelbiama viešai Banko tinklalapyje ir / ar Elektroniniuose kanaluose. Viešai paskelbtas pranešimas laikomas tinkamu (raštišku) Kliento informavimu apie vienašališką Bendrųjų taisyklių, Mokėjimo taisyklių, Sutarčių, Tipinių įkainių, Paslaugų teikimo sąlygų pakeitimą. Pakeitimai Klientui yra privalomi ir taikomi visoms tarp Banko ir Kliento sudarytomis Sutartims.“ Atsižvelgdamas į šią Bendrųjų taisyklių nuostatą, bankas mano, kad tinkamai informavo pareiškėją apie komisinio mokesčio pakeitimą ir įsigaliojimą.

Vertinant šios banko pozicijos pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į komisinio mokesčio nustatymo ir pranešimo apie jį paskelbimo metu galiojusios redakcijos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas)² 10 straipsnio 4 dalies 1 punktą, kuriame nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose turi būti nurodytas mokėjimo paslaugų vartotojo mokėtinas komisinis atlyginimas ir kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma. Mokėjimų įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 10 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo *raštu* arba naudodamas *kitą patvariąją laikmeną* ne vėliau kaip prieš šešiasdešimt kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Kai taikomas šio įstatymo 10 straipsnio 7 dalies 1 punktas, mokėjimo paslaugų teikėjas bendrojoje sutartyje nustatytu būdu praneša mokėjimo paslaugų vartotojui apie tai, kad jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, kad su jais nesutinka, laikoma, jog jis su šiais pakeitimais sutinka. Šiuo atveju mokėjimo paslaugų teikėjas nurodo, kad mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią bus pradėti taikyti pakeitimai. Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas nepasinaudoja teise nutraukti bendrąją sutartį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos, laikoma, kad mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties pakeitimais. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 28 dalimi, patvarioji laikmena – tai laikmena, kurioje *asmeniškai mokėjimo paslaugų vartotojui skirta informacija* saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant.

Taigi teisės aktai (Mokėjimų įstatymo 12 straipsnio 1 dalis) įpareigoja mokėjimo paslaugų teikėją *raštu* arba naudojant *kitą patvariąją laikmeną* asmeniškai informuoti mokėjimo paslaugų vartotoją apie planuojamus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus. Tinkamas mokėjimo paslaugų vartotojų informavimas apie mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, ypač susijusių su įkainiais, pasikeitimus užtikrina tai, kad vartotojai galės įgyvendinti Mokėjimų įstatyme įtvirtintą

¹ 2015 m. rugpjūčio 7 d. banko naujienų skiltyje paskelbta tokia žinutė „Mieli klientai, pranešame, kad keičiasi tipiniai banko paslaugų įkainiai verslo ir privatiems klientams. Nuolat peržiūredamas paslaugų įkainius, Šiaulių bankas siekia subalansuoti teikiamų paslaugų įkainojimą, tobulinti įkainių skaidrumą ir aiškumą. Nuo š. m. rugpjūčio 10 d. įsigalios nauji debeto ir kredito mokėjimo kortelių įkainiai, o nuo spalio 7 d. įsigalios nauji ir bus keičiami esami banko sąskaitų, pervedimų, grynųjų pinigų operacijų ir čekių, kreditų, įkeičiamo turto vertinimo ir mokėjimo kortelių įkainiai. Šiaulių bankas taip pat patikslina prekybos valiuta tvarką ir laikus. Nuo šių metų rugpjūčio 10 d. užsienio valiuta bus perkama ir parduodama Šiaulių banko nustatytais ir sutartiniais kursais. Grynosios valiutos pirkimas-pardavimas vyks banko padaliniuose jų darbo laiku. Nuo 7.30 val. iki 16.30 val. prekyba bus vykdoma nustatytais ir sutartiniais kursais, o po 16.30 val. – tik nustatytais kursais. Išsamiai su pasikeitusiais banko įkainiais galite susipažinti internete prie pateikiamų Tipinių įkainių, taip pat sužinoti, paskambinę telefonu 1813.“

² Mokėjimų įstatymo redakcija, galiojusi nuo 2015 m. sausio 1 d. iki 2016 m. liepos 14 d.

teisę nedelsiant ir nemokant jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį, vartotojui įvertinus, jog teikiamų paslaugų sąlygos nebeatitinka jo interesų.

Įvertinus banko Bendrųjų taisyklių 3.5 papunkčio, kuriuo bankas grindžia taikomo komisinio mokesčio pagrįstumą, nuostatas, darytina išvada, kad jos neatitinka Mokėjimų įstatymo reikalavimų. Atkreiptinas dėmesys, kad pagal minėtas Bendrųjų taisyklių 3.5 papunkčio nuostatas bankas ne tik neinformuoja savo klientų asmeniškai (raštu ar kita patvariąja laikmena) apie ketinamus taikyti naujus mokesčius ar jau galiojančių mokesčių pakeitimus, bet ir neturi pareigos informuoti mokėjimo paslaugų vartotojų apie jų teisę nedelsiant ir nemokant jokio komisinio atlyginimo nutraukti sutartį, įvertinus, jog teikiamų paslaugų sąlygos nebeatitinka jų interesų. Pažymėtina ir tai, kad banko 2015 m. rugpjūčio 7 d. viešai (internete) paskelbtoje žinutėje nėra nurodoma, kokie (kokio dydžio) nauji mokesčiai bus pradėti taikyti ir kokie mokesčiai bus keičiami, o pateikta tik bendro pobūdžio informacija apie planuojamus įkainių pakeitimus. Manytina, kad toks informacijos apie pasikeitusius ar naujai nustatomus mokėjimo paslaugų teikėjo įkainius pateikimo būdas (viešai paskelbiant žinutę interneto puslapyje) neužtikrina, jog su viena svarbiausių vartotojui sutarties, tuo pačiu ir paslaugų teikimo, sąlygų vartotojas yra tinkamai supažindintas: dėl objektyvių priežasčių vartotojai negali nuolat (sutarties galiojimo laikotarpiu) sekti ir stebėti banko interneto svetainėje viešai skelbiamų naujienų, tarp kurių gali būti ir susijusios su vartotojui aktualiais mokėjimo paslaugų įkainių pakeitimais, taip pat ne visi vartotojai nuolat lankosi banko klientų aptarnavimo padaliniuose ir turi galimybę tokiu būdu sužinoti apie įkainių, susijusių su mokėjimo paslaugomis, pasikeitimus.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad 2007 m. lapkričio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, iš dalies keičiančios direktyvas 97/7/EB, 2002/65/EB, 2005/60/EB ir 2006/48/EB ir panaikinančios direktyvą 97/5/EB, kurios nuostatos buvo perkeltos į Mokėjimų įstatymą, preambulės 24 punkte numatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimui naudojant bendrąsias sutartis, išankstiniam informavimui apie bendrąsias sutartis keliami reikalavimai turėtų būti pakankamai išsamūs, o *informacija visuomet turėtų būti teikiama popieriuje arba naudojant kitą patvariąją laikmeną*. Europos Komisija, aiškindama Mokėjimo paslaugų direktyvos 2007/64/EB nuostatas, yra nurodžiusi, kad mokėjimo paslaugų teikėjas apie bendrosios sutarties, be kita ko, ir mokėjimo paslaugų vartotojui taikytinų mokesčių, pasikeitimą mokėjimo paslaugų vartotoją taip pat turėtų informuoti asmeniškai raštu (popieriuje) ar naudojant kitą patvariąją laikmeną, laikant, *kad viešas paskelbimas ar pranešimas spaudoje nėra tinkamas informacijos pateikimo būdas*.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad bankas netinkamai informavo pareiškėją apie naujai nustatytą komisinį mokestį už pinigų išgryninimą (0,7 proc. išgryninamos sumos (minimaliai – 0,93 Eur) iš banko sąskaitos, pareiškėjui siekiant atsiimti banke laikomą terminuotąjį indėlį, nepasibaigus indėlio sutarties galiojimo terminui.

Dėl indėlio ir banko sąskaitų atskyrimo ir indėlio išmokėjimo tvarkos.

Kreipimesi pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas ne tik netinkamai jį informavo apie naujai nustatytą komisinį mokestį, tačiau ir pats mokestis yra iš esmės nesąžiningas, taigi neturėtų būti taikomas, siekiant atsiimti indėlį anksčiau sutartyje nustatyto termino.

Vertinant šių pareiškėjo argumentų pagrįstumą, svarbu pažymėti tai, kad ginčas tarp šalių kyla iš Indėlio sutarties ir su ja susijusios Banko sąskaitos sutarties. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.892 straipsnio 1 dalimi, banko indėlio sutartimi (depozitu) viena šalis (bankas ar kita kredito įstaiga) įsipareigoja priimti iš kitos šalies (indėlininko) arba, gavusi kitai šaliai pervestą pinigų sumą (indėlį), įsipareigoja grąžinti indėlį ir sumokėti už jį palūkanas sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka. Banko indėlio sutarties dalykas yra veiksmai, susiję su pinigų (indėlio) priėmimu ir indėlio sąskaitos tvarkymu (tai esminė sutarties sąlyga).

Civilinis kodeksas nustato dvi indėlių rūšis – indėlį iki pareikalavimo ir terminuotąjį indėlį (Civilinio kodekso 6.895 straipsnio 1 dalis), taip pat leidžia ir kitokių indėlio rūšių egzistavimą

(Civilinio kodekso 6.895 straipsnio 2 dalis). Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.895 straipsnio 3 dalimi, nepaisydami indėlio rūšies, bankas ar kita kredito įstaiga privalo išmokėti visą ar dalį indėlio pagal pirmą indėlininko pareikalavimą. Sutarties sąlyga, numatanti indėlininko atsisakymą teisės gauti indėlį pagal pirmą pareikalavimą, negalioja.

Įvertinus pirmiau minėtas Civilinio kodekso nuostatas, teigtina, kad indėlininko teisės reikalauti grąžinti visą ar dalį indėlio įgyvendinimo pasekmės – finansiniai praradimai – yra apribotos Civiliniame kodekse, t. y. galimi tik tokie finansiniai praradimai, kurių dydis neviršija sukauptų palūkanų dydžio. Atsižvelgiant į tai, finansiniai praradimai, susiję su terminuotojo indėlio sutarties nutraukimu anksčiau termino, neturėtų sumažinti indėlio, t. y. bankui ar kitai kredito įstaigai perduotos (pervestos) pinigų sumos.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamo ginčo atveju šalys, sudarydamos Indėlio sutartį, šios sutarties specialiosios dalies 2.13 papunktyje aiškiai susitarė, kad bankas, pareiškėjui nutraukus Indėlio sutartį prieš terminą, perves indėlį į Indėlio sutartyje nurodytą pareiškėjo banko sąskaitą ir uždarys indėlio sąskaitą. Taigi, nutraukus Indėlio sutartį pagal šios sutarties sąlygas, visa indėlio suma pervedama į banko sąskaitą ir jokia įneštos pinigų sumos (indėlio) dalis nėra prarandama ar sumažinama.

Kaip nurodo bankas atsiliepime, kai indėlio lėšos pervedamos į banko sąskaitą, klientas yra laisvas pasirinkti, kaip šias lėšas realizuoti: išgryninti, laikyti banko sąskaitoje ir pan. Ginčo šalių sudarytos Indėlio sutarties specialiosios dalies 2.14 papunktyje nurodyta, kad išmokant indėlį (t. y. išgryninant į banko sąskaitą pervestą indėlio sumą), kai indėlio sutartis nutraukta anksčiau nustatyto termino, taikomas banko Tipiniuose įkainiuose numatytas komisinis mokestis *už grynųjų pinigų išmokėjimą iš banko sąskaitos*. Be to, Banko sutarties 4 punkte nurodyta, kad klientas įsipareigoja mokėti bankui palūkanas už suteiktas paslaugas ir atliktas finansines operacijas pagal banko patvirtintus tipinius paslaugų ir operacijų įkainius. Vadinasi, pasirinkusiam pinigų išgryninimo iš banko sąskaitos operaciją klientui (taigi ir pareiškėjui), kaip nurodyta Civilinio kodekso 6.913 straipsnio 1 dalyje ir pirmiau minėtoje Indėlio sutartyje ir Banko sąskaitos sutartyje, atsiranda pareiga sumokėti bankui už suteiktas paslaugas ir atliktą mokėjimo operaciją.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad tokia banko paslaugų teikimo praktika, t. y. komisinio mokesčio taikymas už pinigų išgryninimą iš banko sąskaitos, neprieštarauja pirmiau minėtoms Civilinio kodekso nuostatomis, taigi negali būti laikoma nesąžininga.

Dėl pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo.

Kreipimesi pareiškėjas prašo iš banko kompensacijos dėl patirtų nepatogumų, sugaišto laiko ir prarasto pasitikėjimo bankų sistema.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad civilinė atsakomybė atsiranda esant tam tikriems juridiniams faktams, jų visetui. Civiliniame kodekse įtvirtintos šios civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir žalos, kaltė (Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 1 dalis).

Taigi civilinei atsakomybei taikyti nepakanka konstatuoti, kad padaryti neteisėti veiksmai. Žala yra būtinas civilinės atsakomybės atsiradimo pagrindas, nes nesant žalos civilinės atsakomybės teisinis santykis yra neįmanomas. Žalos instituto esmė yra visiško nuostolių atlyginimo principas. Remiantis Civilinio kodekso 6.251 straipsniu, padaryti nuostoliai, kurie yra žalos pinigine išraiška, turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai specialūs įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Visiško nuostolių atlyginimo principas reiškia, jog žalą būtina tiksliai įvertinti, kad nukentėjusiajam būtų atlyginta tiek, kiek jis iš tikrųjų prarado dėl žalą padariusio asmens neteisėtų veiksmų. Siekiant tinkamo visiško nuostolių atlyginimo principo įgyvendinimo civiliniuose santykiuose, žalą patyręs asmuo privalo tiksliai įrodyti jam padarytos žalos dydį. Visiško nuostolių atlyginimo principas reiškia *status quo* (liet. padėtis, kuri yra) atstatymą, tai yra nukentėjusiojo grąžinimą į tokia turtinę padėtį, kokia būtų buvusi nepadarius žalos.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys, kad nors pareiškėjas prašo išmokėti kompensaciją dėl banko veiksmų, tačiau nenurodė, kokius konkrečiai nuostolius patyrė, taip pat nepateikė nuostolius patvirtinančių įrodymų.

Vertinant neturtinės žalos padarymo pareiškėjui galimybę, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvos teismų praktikoje taip pat ne kartą pažymėta, jog, pagal Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 2 dalį, neturtinė žala teismo gali būti priteisiama, jeigu įrodyta, kad ji padaryta ir pasireiškė kaip asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kitais teismo pripažintais arba įstatymų nustatytais būdais (Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalis). Be to, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 2 dalimi, neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinės žalos padarymo faktą ir tą aplinkybę, kad yra įstatymo nustatytas neturtinės žalos atlyginimo atvejis (Civilinio kodekso 6.263 straipsnio 2 dalis), turi įrodyti ieškovas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-351/2011*).

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas Civilinio kodekso nuostatas, darytina išvada, kad pareiškėjas nagrinėjamo ginčo atveju neįrodė civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, todėl jo reikalavimas įpareigoti banką išmokėti jam kompensaciją dėl minėtos priežasties atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 J. Ž. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas