LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR *REVOLUT SECURITIES EUROPE UAB* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-11 Nr. 429-493
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Securities Europe UAB* (toliau – bendrovė).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimo įpareigoti bendrovę atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl po atšaukimo įvykdytų akcijų pirkimo pavedimų, klaidingai nurodomų duomenų bei sugaišto laiko administruojant ginčą. Nustatyta, kad bendrovė ginčo nagrinėjimo metu pripažino savo sistemos klaidas ir gera valia atlygino pareiškėjai tiesioginius nuostolius (337 Eur), pareiškėjos reikalavimai dėl 300 Eur kompensacijos už sugaištą laiką ir patirtus nepatogumus yra netenkintini kaip teisiškai nepagrįsti ir neįrodyti.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. vasario 2 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę dėl DTCX akcijų pirkimo. Pareiškėja nurodė, kad jos pateiktas stabdymo pavedimas (angl. *stop order*) pirkti 800 vnt. DTCX akcijų po 2,27 USD buvo sėkmingai atšauktas, programėlėje gautas tai patvirtinantis pranešimas, tačiau pavedimas vis tiek buvo įvykdytas po 2,30 USD už akciją. Be to, pareiškėja pastebėjo, kad programėlėje rodoma vidutinė DTCX akcijų kaina (angl. *average price*) kito nuo 2,21 USD iki 2,26 USD, nors akcijų kiekis nesikeitė.

2026 m. vasario 6 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę dėl QURE akcijų pirkimo pavedimų (60 vnt. ir 100 vnt. akcijų). Pareiškėja nurodė, kad programėlėje nebuvo rodomas atšaukimo (angl. *cancel*) mygtukas, o vėliau, jam atsiradus ir sėkmingai atšaukus pavedimus bei gavus atšaukimo patvirtinimus, pavedimai vis tiek buvo įvykdyti.

Bendrovė pripažino, kad dėl sistemos talpyklos (angl. *caching*) klaidos ir sinchronizacijos sutrikimo programėlėje pareiškėjai buvo klaidingai sugeneruoti pranešimai apie sėkmingą pavedimų atšaukimą, nors brokeris juos jau buvo priėmęs vykdyti ir jie tapo neatšaukiami.

Siekdama taikiai išspręsti ginčą, bendrovė 2026 m. balandžio 3 d. kompensavo pareiškėjai jos prašomus kompensuoti tiesioginius 337 Eur nuostolius (kainų skirtumą), tačiau atsisakė išmokėti pareiškėjos prašomą 300 Eur kompensaciją.

Ginčo reikalavimai

Išmokėti 300 Eur kompensaciją už pareiškėjos patirtus nepatogumus, sugaištą laiką.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad bendrovė pažeidė pavedimų vykdymo bei geriausio vykdymo (angl. *best execution*) principus, nes įvykdė pavedimus po to, kai buvo gauti oficialūs atšaukimo patvirtinimai. Pareiškėjos teigimu, be tiesioginių nuostolių, kuriuos Bendrovė ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjai atlygino, pareiškėja patyrė nepatogumų ir sugaišo laiko, dėl to prašo bendrovę atlyginti patirtą žalą.

Bendrovė atsiliepime prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą dėl neturtinės žalos atlyginimo,

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

nes tiesioginius nuostolius pareiškėjai jau visiškai atlygino, o reikalavimą dėl neturtinės žalos atlyginimo prašo atmesti kaip nepagrįstą.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Atsižvelgiant į tai, kad dėl pareiškėjos reikalavimo dalies sumokėti 337 Eur kompensaciją už DTCX ir QURE akcijų pirkimo sandorius bendrovė pripažino savo sistemos klaidas ir 2026 m. balandžio 3 d. pervedė pareiškėjai visą reikalaujamą 337 Eur sumą, toliau bus pasisakoma tik dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti 300 Eur žalą, kurią ji įvardija kaip patirtus nepatogumus ir sugaištą laiką.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bendrovei kyla pareiga atlyginti pareiškėjos prašomą neturtinę žalą.***

Įvertinus pareiškėjos argumentus, kuriais ji grindžia savo reikalavimą bendrovei, darytina išvada, kad pareiškėja prašo neturtinės žalos, kurią ji teigė patyrusi dėl to, kad dėl bendrovės neteisėtų veiksmų ji patyrė nepatogumų ir sugaišo laiko, atlyginimo. Svarbu pažymėti, kad ginčo byloje pateikti tik pareiškėjos deklaratyvūs teiginiai, kad ji dėl bendrovės veiksmų patyrė laiko sąnaudas ir nepatogumus, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjos reikalavimo pagrįstumo. Be to, ginčo byloje turimais duomenimis, bendrovė pareiškėjai kaip geros valios ženklą išmokėjo 40 Eur kompensaciją už pareiškėjos patirtus nepatogumus.

Ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu. Menamas žalos patyrimas, nepagrįstas jokiais objektyviais rašytiniais ir (ar) daiktiniais įrodymais, nesudaro pagrindo konstatuoti, kad šie nuostoliai buvo faktiškai patirti ir kad jų atskirai įrodinėti nereikia.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjos pareiga.

Pareiškėja teigė, kad dėl banko klaidos patyrė ne tik tiesioginius nuostolius, kuriuos bendrovė visiškai atlygino, tačiau tai jai sukėlė nepatogumų ir pareikalavo laiko. Ginčo byloje nėra pateikta jokių nei šios žalos faktą, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėja faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjos reikalavimą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra

nustatytos bendrovės civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjos patirtą neturtinę žalą sąlygos, todėl darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas bendrovei atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bendrovei kyla pareiga pareiškėjai atlyginti neturtinę žalą – 300 Eur.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[2]

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 Lietuvos banko 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

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.