



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. K. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. spalio 11 d. Nr. 242-439
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. K. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad 2017 m. birželio mėn. kreipėsi į banką, siekdama sužinoti sąlygas, kaip gauti paskolą, skirtą dviem ketinamiems rekonstruoti butams (su žemės sklypu ir ūkiniu pastatu) įsigyti. Pareiškėjos teigimu, banko darbuotoja ją informavo, kad, siekiant gauti paskolą, visų pirma reikia nurodyti bankui įkeičiamo nekilnojamojo turto rinkos vertę, nustatytą nepriklausomų turto vertintojų. Pareiškėja teigia, kad 2017 m. liepos 20 d. vėl kreipėsi į banką dėl paskolos suteikimo, turėdama banko darbuotojos nurodytus dokumentus, ir buvo informuota, kad bankas jos prašymo suteikti paskolą patenkinti negalės, nes iš pateiktų butų rekonstrukcijos projektų matyti, kad ketinama viską griauti. Pareiškėja mano, kad banko darbuotoja, 2017 m. birželio mėn. konsultavusi ją dėl paskolos suteikimo, turėjo paklausti, kaip planuojama rekonstruoti ketinamą įsigyti nekilnojamojo turto, tačiau to nepadarė ir paprašė nurodyti nepriklausomų turto vertintojų nustatytą vertę. Pareiškėja teigia, kad dėl banko darbuotojos klaidingai suteiktos informacijos ji užsakė ketinamo įsigyti nekilnojamojo turto vertinimą, tačiau jis šiuo atveju nereikalingas, ir dėl to patyrė 300 Eur nuostolį. Pareiškėja pažymi, kad jai paskambinęs banko padalinio vadovas pripažino įvykusią klaidą, tačiau, pareiškėjai paprašius, atsisakė tai patvirtinti raštu. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui dėl klaidingai suteiktos konsultacijos atlyginti jos turėtą žalą – išmokėti pareiškėjai už nekilnojamojo turto vertinimą sumokėtus 300 Eur.

Bankas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu. Atsiliepime bankas, remdamasis savo darbuotojos, konsultavusios pareiškėją 2017 m. birželio mėn., paaiškinimais, nurodo, kad pirmas pokalbis su pareiškėja apsiribojo tik bendro pobūdžio informacijos suteikimu apie banko keliamus reikalavimus tiek tvarioms pajamoms, tiek dokumentams, kuriuos pareiškėjai būtina pateikti bankui, siekiant gauti paskolą. Be to, pareiškėja buvo informuota, kad finansuojama suma priklauso ir nuo įkeičiamo nekilnojamojo turto vertės, nustatytos nepriklausomų turto vertintojų. Banko teigimu, pareiškėja pirmo apsilankymo banko padalinyje metu jokių dokumentų nebuvo pateikusi, buvo sutarta, kad visus dokumentus pareiškėja atneš, kai apsispręs dėl kredito paraiškos pildymo. Atsiliepime nurodoma, kad, pareiškėjai pakartotinai apsilankius banke, iš jos pateiktų dokumentų paaiškėjo, kad siūlomo įkeisti nekilnojamojo turto vertė yra apie 20 000 Eur, o projekto sąmatoje nurodyta net 108 000 Eur suma, todėl pareiškėjai buvo rekomenduota pirmiausia investuoti savo lėšas, nes tokiu atveju paskolos suma priklauso nuo žemės sklypo vertės, todėl galėtų susiklostyti tokia padėtis, kad šios sumos neužtektų pageidaujamiems pradiniais darbams atlikti. Banko nuomone, pareiškėja tikėjosi, kad pirmiausia naudos gautas paskolos lėšas, todėl gauta informacija neatitiko jos lūkesčių, tačiau, kaip nurodo bankas, tokie lūkesčiai negalėjo būti pagrįsti, nes bankas,

kaip kredito davėjas, nefinansuoja 100 proc. turto įsigijimo, statybos ar rekonstrukcijos darbų išlaidų. Atsiliepime taip pat nurodoma, kad 2017 m. rugsėjo 20 d. banko padalinio vadovas skambino pareiškėjai (pokalbis vyko neįrašomu telefonu), siekdamas susiklosčiusią situaciją išspręsti taikiai, šiuo tikslu siūlė pareiškėjai nuolaidą kredito sutarties sudarymo mokesčiui, jei sprendimas dėl kredito suteikimo pareiškėjai būtų teigiamas, tačiau bankas pažymi, kad šio pasiūlymo nėra jokio pagrindo laikyti banko kaltės pripažinimu. Bankas teigia, kad pradinės konsultacijos metu pareiškėjos vartojamos sąvokos „rekonstrukcija“ banko darbuotoja negalėjo suprasti kaip pareiškėjos ketinimo pastatą nugriauti ir vietoje jo statyti kitą, todėl, banko nuomone, pradinė informacija dėl kredito nekilnojamojo turto rekonstrukcijai buvo suteikta teisingai: norint gauti kreditą, skirtą rekonstrukcijai, būtina pateikti ir informaciją apie įkeičiamo nekilnojamojo turto rinkos vertę. Remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, bankas prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl, pareiškėjos teigimu, banko klaidingai suteiktos informacijos, galėjusios lemti pareiškėjos nuostolių atsiradimą.

Sprendžiant dėl pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumo, svarbu pažymėti, kad ginčo šalių nesieja sutartiniai santykiai. Pareiškėja bankui keliamą reikalavimą iš esmės grindžia tuo, kad jai dar ikisutartinių santykių etape buvo suteikta neteisinga ir neišsami informacija, susijusi su kredito paraiškos pateikimu, ir būtent tai lėmė papildomų nuostolių (išlaidų, susijusių su nekilnojamo turto vertinimo ataskaitos užsakymu) atsiradimą.

Kasacinis teismas savo praktikoje yra išaiškinęs¹, kad bet kuriai civilinės atsakomybės rūšiai (tiek sutartinei, tiek deliktinei) taikyti reikia nustatyti visas būtinąsias civilinės atsakomybės sąlygas: nukentėjusios šalies patirtą žalą (nuostolius) (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnis); atsakingos dėl žalos atsiradimo šalies neteisėtus veiksmus (neteisėtą neveikimą) (Civilinio kodekso 6.246 straipsnis); kaltę, kuri preziumuojama, išskyrus įstatymo numatytus atvejus (Civilinio kodekso 6.248 straipsnis), ir priežastinį neteisėtų veiksmų (neteisėto neveikimo) ir padarytos žalos (nuostolių) ryšį (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis).

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas neveikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Be to, pagal Civilinio kodekso 6.247 straipsnį, atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję su veiksmis (veikimu, neveikimu), nulėmusiais skolininko civilinę atsakomybę tokiu būdu, kad nuostoliai pagal jų ir civilinės atsakomybės prigimtį gali būti laikomi skolininko veiksmų (veikimo, neveikimo) rezultatu. Tai reiškia, kad taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su tam tikrais *neteisėtais* skolininko veiksmis.

Ikisutartines šalių pareigas apibrėžiančio Civilinio kodekso 6.163 straipsnio 4 dalis nustato, kad šalys privalo atskleisti viena kitai joms žinomą informaciją, turinčią esminės reikšmės sutarčiai sudaryti. Taigi įstatymų leidėjas nustato reikalavimą šalims ikisutartiniuose santykiuose atskleisti joms žinomą informaciją, reikšmingą konkretaus sandorio sudarymui. Kaip yra pažymėjęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, bendrosios pareigos atskleisti svarbią informaciją sutarčiai sudaryti pažeidimas gali pasireikšti dvejopai: pirma, svarbių aplinkybių nutylėjimu, ir,

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-467/2011.

antra, melagingos informacijos pateikimu, t. y. klaidingų žinių pranešimu². Vadinasi, nagrinėjamu atveju sprendžiant dėl banko atsakomybės už neatskleistą svarbią informaciją ir dėl to galėjusius atsirasti pareiškėjos nuostolius, reikia nustatyti, ar bankas žinojo ir galėjo žinoti, kad nutyli svarbią informaciją sutarčiai sudaryti.

Remiantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais (ginčo šalių nurodytais ir neginčijamomis) aplinkybėmis, pareiškėja pirmojo apsilankymo banke metu teiravosi bendro pobūdžio informacijos, susijusios su paskolos suteikimu nekilnojamajam turtui įsigyti. Pareiškėja pripažįsta nurodžiusi banko darbuotojai, kad ketina norimą įsigyti nekilnojamąjį turtą rekonstruoti, nedetalizuodama, koku būdu ketino tai padaryti (t.y. kad ketina nugriauti), ir mano, kad būtent ją konsultavusi banko darbuotoja turėjo pasitikslinti ir įsitikinti, kad ketinamas įsigyti nekilnojamasis turtas bus tikrai rekonstruojamas (taip, kaip tą sąvoką apibrėžia teisės aktai), o ne griauamas, ir pateikti teisingą informaciją, susijusią su kredito, skirto atitinkamam nekilnojamajam turtui įsigyti, paraiškos pateikimu ir paskolos suteikimu.

Atkreiptinas dėmesys, kad, kaip nurodo bankas atsiliepime, pagal Lietuvos Respublikos statybos įstatymo 2 straipsnio 51 ir 72 dalis, statinio rekonstravimas yra statyba, kurios tikslas – perstatyti statinį (pakeisti jo laikančiąsias konstrukcijas, statinio išorinius matmenis), tačiau ne statinio nugriovimas. Atsižvelgiant į tai, kad pirmosios konsultacijos banke metu pareiškėja neturėjo ir banko darbuotojai nebuvo pateikusi ketinamo įsigyti nekilnojamąjo turto rekonstrukcijos projektų, detalai neatskleidė, kas planuojama daryti su šiuo nekilnojamuoju turtu (remontuoti, rekonstruoti, nugriauti ir pan.), ir šios aplinkybės neginčija, manytina, kad pareiškėja neturėjo pagrindo pagrįstai tikėtis, kad ją konsultavusi banko darbuotoja pareiškėjos vartojamą sąvoką „rekonstrukcija“ turėjo suprasti kitaip, nei ji apibrėžta pirmiau minėtoje Statybos įstatymo nuostatoje. Taigi atitinkamai nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėją konsultavusi banko darbuotoja turėjo pareigą papildomai informuoti pareiškėją, kad, siekiant įsigyjamą nekilnojamąjį turtą ne rekonstruoti, o nugriauti, taikytinos kitokios sąlygos kredito paraiškai pateikti ir kredito sutarčiai sudaryti. Vadinasi, neįrodyta, kad nagrinėjamu atveju bankas atliko neteisėtus veiksmus – suteikė pareiškėjai klaidingą informaciją arba neatskleidė svarbios informacijos, susijusios su kredito, skirto nekilnojamajam turtui įsigyti, paraiškos pateikimu ir kredito sutarties sudarymu. Nustatytos aplinkybės suponuoja išvadą, kad pagal pareiškėjos pateiktus duomenis pirminės konsultacijos metu banko darbuotoja suteikė jai teisingą informaciją, susijusią su kredito paraiškos pateikimu ir kredito sutarties sudarymu. Be to, kaip atkreipia dėmesį bankas atsiliepime, turto vertinimo išlaidos yra būtinos bet kuriuo atveju, nesvarbu, ar prašoma paskola bus skirta nekilnojamąjo turto rekonstrukcijai ar statybai, nes visais atvejais banko suteikiama paskola priklauso ir nuo įkeisto nekilnojamąjo turto (šiuo atveju – žemės sklypo) rinkos vertės.

Atsižvelgiant į visas pirmiau konstatuotas aplinkybes, darytina išvada, kad nebuvo nustatyta, kad bankas būtų atlikęs neteisėtus veiksmus, taip pat nenustatytas ir priežastinis ryšys tarp banko veiksmų (pareiškėjai konsultacijos metu pateiktos informacijos) ir pareiškėjos patirtų nuostolių, susijusių su nekilnojamąjo turto vertinimo ataskaitos užsakymu. Nenustačius neteisėtų veiksmų bei priežastinio ryšio tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusių nuostolių, nėra pagrindo taikyti bankui civilinės atsakomybės, todėl kreipimesi nurodytas pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui dėl klaidingai suteiktos konsultacijos atlyginti jos žalą – išmokėti pareiškėjai už nekilnojamąjo turto vertinimą sumokėtus 300 Eur, atmetinas kaip nepagrįstas.

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 R. K. reikalavimą.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. lapkričio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-614/2005.

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

Mindaugas Šalčius