



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

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

2018 m. spalio 17 d. Nr. 242-441

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. D. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2014 m. liepos 8 d. pareiškėja su banku sudarė terminuotą debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – sutartis). Sutarties pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita) bei išduota jos vardu pagaminta „Maestro“ debeto mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė), kurios galiojimo terminas buvo iki 2018 m. birželio 30 d.

Bankas 2017 m. spalio 24 d. per piniginių lėšų apribojimų informacinę sistemą (toliau – PLAIS) iš antstolės B. P. gavo informaciją apie pareiškėjos banko sąskaitai taikomus disponavimo 67 284,36 Eur suma apribojimus. Be to, pareiškėja sistemingai nevykdė ir kitų priimtų įsipareigojimų, t. y. vėluodavo sumokėti įmokas pagal 2014 m. gegužės 6 d. sudarytą kredito sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*). Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė yra užblokuota ir pareiškėja netinkamai vykdo kredito sutartimi priištus įsipareigojimus, bankas priėmė sprendimą neatnaujinti pareiškėjos mokėjimo kortelės. Apie tai, kad sutartis nebus automatiškai pratęsta, bankas pareiškėjos neinformavo.

Bankas teigia nuo 2018 m. liepos mėn. jau turėjęs technines galimybes klientams, kurių sąskaitoms yra taikomi lėšų disponavimo apribojimai bei per PLAIS nustatytas laisvai disponuojamas mėnesio lėšų limitas, užsakyti naują debeto mokėjimo kortelę. Apie šią galimybę bankas 2018 m. liepos 31 d. informavo pareiškėją ir ji atvykusi į banko klientų aptarnavimo centrą pateikė prašymą išduoti naują debeto mokėjimo kortelę. Pareiškėjos pateikto prašymo pagrindu tą pačią dieną buvo užsakyta nauja mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*), kurios sutartį pareiškėja pasirašė 2018 m. rugpjūčio 8 d., o jos galiojimo terminas yra iki 2022 m. liepos 31 d. Pareiškėja dėl susiklosčiusios padėties, t. y. dėl to, kad jai buvo nepratęstas mokėjimo kortelės galiojimo terminas, kreipėsi į banką ir reikalavo, kad bankas jai atlygintų 300 Eur neturtinę žalą už turėtus nepatogumus, tačiau bankas atsisakė atlyginti pareiškėjos prašomą neturtinę žalą, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė nesutinkanti su banko priimtu sprendimu atsisakyti atlyginti neturtinę žalą. Pareiškėja mano, kad banko atsisakymas atlyginti neturtinę žalą yra teisiškai nepagrįstas. Pareiškėja teigia kredito sutartimi nustatytas mėnesines įmokas vėluojanti sumokėti tik nuo tada, kai jos sąskaitai buvo uždėtas areštas ir nustatyta laisvai disponuojama suma, t. y. nuo 2016 m. liepos mėn., tačiau ji niekada nėra vėlavusi sumokėti įmokų ilgiau kaip 1 mėnesį. Pareiškėja pabrėžia, kad jokių sutarčių nėra pažeidusi, o finansinių sunkumų turi ne dėl savo kaltės.

Pareiškėja taip pat nurodo, kad jos, kaip banko klientės, teisės buvo pažeistos: ne dėl savo kaltės pareiškėja turėjo didelių nepatogumų, nes, gydydamasi rehabilitacijos centre Palangoje,

sūžinojo, kad mokėjimo kortelė nebus atnaujinta. Pareiškėjos teigimu, jei bankas būtų apie mokėjimo kortelės neatnaujinimą pranešęs iš anksto, būtų kitaip susiplanavusi savo gydymą kitame mieste, tačiau tokia galimybė jai buvo atimta dėl banko kaltės. Pareiškėjos manymu, jei nebūtų buvę banko netinkamų veiksmų, ji būtų nepatyrusi neturtinės žalos, todėl pareiškėja Lietuvos banko prašo rekomenduoti bankui išmokėti jai 300 Eur neturtinę žalą.

Bankas su pareiškėjos reikalavimais nesutiko ir prašė juos atmesti. Bankas nurodė, kad tiek pradinėje, tiek ir pakeistoje (nuo 2017 m. liepos 15 d. įsigaliojusioje) sutarties sąlygų redakcijoje yra numatyta banko teisė neatnaujinti mokėjimo kortelės, jei kliento sąskaita yra užblokuota. Banko teigimu, nustatęs, kad nuo 2017 m. spalio 24 d. pareiškėjos sąskaita yra užblokuota dėl per PLAIS gautų disponavimo apribojimų bei tai, kad pareiškėja sistemingai, t. y. tris ir daugiau kartų, netinkamai vykdė kredito sutartimi prisiimtus įsipareigojimus, o baigiantis sutarčiai buvo susidaręs įsiskolinimas pagal kredito sutartį, bankas priėmė sprendimą neatnaujinti mokėjimo kortelės.

Bankas taip pat pažymi, kad iki 2018 m. liepos mėn. vidurio neturėjo techninių galimybių išduoti naujos mokėjimo kortelės, susietos su kliento banko sąskaita, jeigu tai sąskaitai yra taikomi per PLAIS gauti disponavimo apribojimai, taip pat jei toje sąskaitoje yra susidaręs neigiamas lėšų likutis dėl kitų priežasčių, pvz., dėl įsiskolinimo už banko teikiamas mokėjimo ir (arba) finansines paslaugas. Banko teigimu, užsakyti su banko sąskaita susietą debeto mokėjimo kortelę buvo galimybė tik tuomet, kai banko sąskaitai laikinai panaikinami disponavimo apribojimai bei įvykdomi visi įsipareigojimai bankui, kurių įvykdymo terminai yra praleisti. Dėl šios priežasties bankas 2018 m. liepos 4 d. ir 2018 m. liepos 9 d. interneto banko žinutėmis, atsakydamas į pareiškėjos kreipimusis, informavo ją, kad nėra galimybės užsakyti naujos su banko sąskaita susietos debeto mokėjimo kortelės. Bankas pažymi, kad tik nuo 2018 m. liepos mėn. antros pusės atsirado techninės galimybės klientams, kurių sąskaitoms yra taikomi disponavimo apribojimai bei per PLAIS nustatytas laisvai disponuojamas mėnesio lėšų limitas, užsakyti naują debeto mokėjimo kortelę.

Bankas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodo ir tai, kad, pasibaigus galiojimo terminui, mokėjimo kortelė yra techniškai nebenaudotina, todėl pareiškėja neturėjo pagrindo tikėtis galėsianti naudotis nuo 2018 m. birželio 30 d. pasibaigusia mokėjimo kortele.

Be to, banko teigimu, pareiškėja nuolat akcentuoja, kad jos atsiskaitomoji sąskaita yra areštuota ne dėl jos kaltės, tačiau, esant per PLAIS gautiems sąskaitai taikomiems apribojimams, bankas neturi pagrindo vertinti taikomų disponavimo apribojimų pagrįstumo ir teisėtumo. Banko nuomone, jei pareiškėja nesutinka su apribojimų taikymu, ji turėtų teisės aktų nustatyta tvarka inicijuoti jų panaikinimą arba pakeitimą, pavyzdžiui, skųsdama teismo nutartį, antstolio veiksmus ir pan. Bankas nurodo, kad kol nėra teismo sprendimo, kuriuo būtų nustatytas apribojimų neteisėtumas arba galiojimo pabaiga, bankas neturi teisės kvestionuoti valstybės įgaliotų institucijų sprendimų ir (arba) veiksmų pagrįstumo teisinės galios.

Bankas taip pat pažymi, kad tuo atveju, kai kliento sąskaitai yra taikomi per PLAIS gauti disponavimo apribojimai ir taikoma laisvai disponuojama lėšų suma, bankas, sudarydamas galimybę gauti lėšas grynaisiais pinigais klientų aptarnavimo padaliniuose, tinkamai vykdė galiojančio Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) nuostatas. Banko teigimu, tik nuo 2019 m. gegužės 1 d. įsigalios ši Mokėjimų įstatymo 3 straipsnio 5 dalies 16 punkto nuostata: kai teisės aktai nustato, kad išieškojimas negali būti nukreiptas į nustatyto dydžio pinigų sumą vartotojo mokėjimo sąskaitoje, mokėjimo paslaugų teikėjas užtikrina, kad vartotojas galėtų disponuoti šiomis lėšomis naudodamasis bent mokėjimo kortelėmis (išskyrus kredito kortelės), o tais atvejais, kai mokėjimo paslaugų teikėjas neleidžia mokėjimo kortelių, kitais būdais. Bankas teigia tinkamai vykdęs nuo 2019 m. gegužės 1 d. įsigaliosiančius Mokėjimų įstatymo pakeitimus ir pareiškėja jau nuo 2018 m. rugpjūčio 8 d. sėkmingai pasinaudojo galimybe gauti naują debeto mokėjimo kortelę, kuriai taikomi disponavimo apribojimai, nors bankui tai nebuvo privaloma, o techninė galimybė buvo įdiegta neseniai (nuo 2018 m. liepos mėn. vidurio).

Bankas nurodo ir tai, kad, net jei būtų pažeidęs sutarties sąlygas ir (arba) įstatymo reikalavimus (nors tokio pažeidimo nebuvo), pareiškėja nepagrindė žalos ir jos dydžio fakto, todėl nėra pagrindo konstatuoti, kad egzistuoja kitos civilinės atsakomybės sąlygos. Banko nuomone,

pareiškėjos nurodomi patirti nepatogumai dėl neatnaujintos mokėjimo kortelės savaime nepagrindžia nei patirtų nuostolių, nei banko prisidėjimo prie jų atsiradimo, todėl nėra pagrindo manyti, kad yra visos būtinosios įstatyme nustatytos sąlygos banko civilinei atsakomybei kilti.

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 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti 300 Eur neturtinę žalą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad 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 yra 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 (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę bei žalą) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006). Pažymėtina, kad įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjos pareiga.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėja kreipimėsi į Lietuvos banką neginčija banko veiksmų atitikties sutarties nuostatomis ir neprašo atlyginti dėl galimai netinkamo sutarties vykdymo patirtą turtinę žalą, tačiau nurodo, kad dėl susiklosčiusios padėties patyrė neturtinę žalą (nepatogumus), t. y. sirgdama ir būdama kitame mieste sužinojo, kad kortelė nebus atnaujinta, todėl privalėjo vykti į banko klientų aptarnavimo centrą ir užsisakyti naują mokėjimo kortelę. Iš minėtų teisės aktų ir teismų praktikos nuostatų matyti, kad neturtinė žala yra atlyginama įstatymuose nustatytais atvejais. Nagrinėjamu atveju nei sutartyje, nei teisės aktuose nėra įtvirtintos banko pareigos atlyginti *neturtinę* žalą už galimai netinkamą sutarties vykdymą, t. y. už tai, kad bankas galimai priėmė neteislingą ar nepagrįstą sprendimą (nepratęsė debeto mokėjimo kortelės galiojimo laiko) ir dėl to pareiškėja patyrė nepatogumų, t. y. sirgdama ir būdama kitame mieste turėjo važiuoti į banko klientų aptarnavimo centrą ir pateikti prašymą išduoti naują debetinę kortelę.

Be to, pažymėtina ir tai, kad vien deklaratyvūs pareiškėjos teiginiai apie patirtus nepatogumus, nepateikiant šias aplinkybes ir tai, kad patirti nepatogumai lėmė neturtinės žalos atsiradimą, pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėja nei Lietuvos bankui, nei bankui nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad ji patyrė nepatogumų, kurie turėjo įtakos neturtinei žalai kilti. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos patirti nepatogumai yra susiję su kasdienio pobūdžio klausimų sprendimu, todėl nelaikytini esminiais pažeidimais, kurie pažeidžia pareiškėjos teises ir dėl to pareiškėja patyrė neturtinę žalą. Vien tik galimai pažeistų teisių fakto nurodymas nesudaro pagrindo konstatuoti neturtinės žalos faktą, todėl darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas atlyginti 300 Eur neturtinę žalą yra objektyviais duomenimis 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 pareiškėjos R. D. 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

Mindaugas Šalčius