



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. G. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. liepos 10 d. Nr. 242-265
Vilnius

Lietuvos bankas 2019 m. gegužės 15 d. gavo R. G., kurios interesams atstovauja advokatė V. K., kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. gegužės 5 d. pareiškėja su banku sudarė Seifo nuomos sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis Nr. 1), kurios pagrindu pareiškėja nuo 2016 m. gegužės 4 d. iki 2017 m. gegužės 4 d. išsinuomojo mechaninį seifą. Sutarties Nr. 1 specialiojoje dalyje įrašyta: „prašau nustatyti automatišką sutarties pratęsimą tam pačiam <...> nustatytam laikotarpiui.“ Sutartyje Nr. 1 nustatytas nuomos laikotarpis – 12 mėnesių. Sutarties Nr. 1 specialiojoje dalyje taip pat numatytas prašymas nuskaičiuoti nuomos mokesį iš sąskaitos. Sutarties Nr. 1 10.1 papunktyje nurodyta, kad pareiškėja patvirtina prieš pasirašydama sutartį susipažinusi su jos bendrąja ir specialiąja dalimis, bendrosiomis taisyklėmis, seifų nuomos kainynu, 10.2 papunktyje nurodyta, kad pareiškėja patvirtina sutarties egzempliorių gavusi, visas sutarties sąlygas suprantanti ir su jomis sutinkanti.

2017 m. liepos 4 d. pareiškėja su banku sudarė Seifo nuomos sutartį (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis Nr. 2) (Sutartys Nr. 1 ir Nr. 2 kartu toliau vadinamos Sutartimis), kurios pagrindu pareiškėja nuo 2017 m. gegužės 4 d. iki 2018 m. gegužės 4 d. išsinuomojo mechaninį seifą. Sutarties Nr. 2 specialiojoje dalyje įrašyta: „prašau nustatyti automatišką sutarties pratęsimą tam pačiam <...> nustatytam laikotarpiui“. Sutartyje Nr. 2 nustatytas nuomos laikotarpis – 12 mėnesių. Sutarties Nr. 2 specialiojoje dalyje taip pat numatytas prašymas nuskaičiuoti nuomos mokesį iš sąskaitos. Sutarties Nr. 2 10.1 papunktyje nurodyta, kad pareiškėja patvirtina prieš pasirašydama sutartį susipažinusi su jos bendrąja ir specialiąja dalimis, bendrosiomis taisyklėmis, seifų nuomos kainynu, 10.2 papunktyje nurodyta, kad pareiškėja patvirtina sutarties egzempliorių gavusi, visas sutarties sąlygas suprantanti ir su jomis sutinkanti.

2018 m. balandžio 13 d. bankas registruotu paštu išsiuntė pareiškėjai 2018 m. balandžio 11 d. pranešimą Sutartyje Nr. 1 nurodytu adresu, jame nurodė primenantis, kad 2017 m. gegužės 4 d. baigė galioti Sutartis Nr. 1: skola už naudojimąsi seifu pagal Sutarties Nr. 1 sąlygas ir galiojančius įkainius yra 173,47 Eur, mokestis už seifo rakto pametimą, negrąžinimą dėl kitos priežasties ar rakto arba užrakto sugadinimą – 150 Eur. Taip pat nurodė besitikintis, kad pareiškėja artimiausiu metu padengs įsiskolinimą ir tęs bendradarbiavimą su banku. Tačiau registruota pašto siunta nebuvo įteikta: pareiškėja neatsiėmė jos per siuntos saugojimo terminą.

2018 m. gruodžio 17 d. banke buvo priimtas potvarkis Nr. P-102 „Dėl seifo mokesčių netaikymo“, jame nurodyta netaikyti mokesčių pareiškėjai, nes ji sunkiai sirgo ir negalėjo atvykti atsiimti seifo turinio pasibaigus sutarčių galiojimo laikotarpiui: 480 Eur + PVM mokesčio už neatsiimtą seifų, nuomotų pagal Sutartis, turinį ir 150 Eur + PVM mokesčio už pamestą seifo rakta.

Tą pačią dieną banko Marijampolės skyriuje pareiškėja pateikė pasirašytą prašymą nutraukti Sutartis, jame nurodė pasiėmusi seife laikytus daiktus ir pretenzijų bankui neturinti. Prašyme taip pat nurodyta, kad banko atstovas prašymą priėmė ir patvirtina, kad klientė su banku yra visiškai atsiskaičiusi ir grąžino vieną rakta.

Pareiškėja pateikė bankui 2019 m. sausio 8 d. pretenziją dėl žalos atlyginimo, joje nurodė 2018 m. lapkričio 27 d. kreipusis į banko filialą dėl daiktų paėmimo iš seifų, tačiau daiktus atgavusi tik 2018 m. gruodžio 18 d., dėl to patyrusi 2 300 Eur nuostolių, nes, užuot pardavusi seife laikytus daiktus, turėjo skolintis pinigų. Pareiškėja taip pat nurodė, kad patyrė ir nepatogumų bei dvasinių kančių, tai vertina 3 000 Eur: seifų turinį matė banko darbuotojai, be to, 2018 m. gruodžio 14 d. ji buvo sužalota eismo įvykyje, gydymui buvo reikalingos piniginės lėšos, tačiau tuo pačiu metu reikėjo reikalauti banko atiduoti neteisėtai užvaldytus daiktus.

2019 m. sausio 30 d. raštu bankas atsakė į pareiškėjos pretenziją ir prašymą atlyginti 5 300 Eur turtinę ir neturtinę žalą. Bankas nurodė, kad Sutartyse yra numatyta kliento pareiga užtikrinti pakankamą lėšų likutį banko sąskaitoje mokesčiams už seifo nuomą nurašyti Sutarčių pratęsimo dieną, tačiau 2017 m. gegužės 4 d. ir 2018 m. liepos 4 d. reikiamo lėšų likučio nebuvo, todėl, raštu nepranešus apie ketinimą nutraukti arba pratęsti Sutartis, jos baigė galioti, kaip nustatyta sutarčių bendrosios dalies 24 punkte. Bankas teigia apie sutarčių galiojimo pabaigą informavęs registruotais laiškais, taip pat bandė susisiekti Sutartyse nurodytu telefono numeriu, tačiau telefonu susisiekti nepavyko, o Sutartyse nurodytu adresu išsiųsti registruoti laišakai buvo gražinti bankui. Atsakyme taip pat nurodyta, kad, bankui dėl organizacinių priežasčių priėmus sprendimą Marijampolės banko skyriuje nebeteikti seifo nuomos paslaugų, apie tai 2018 m. rugpjūčio 8 d. banko klientai buvo informuoti registruotais laiškais, juose banko klientų buvo prašoma iki 2018 m. rugsėjo 21 d. pasiimti saugomus daiktus, taip pat su pareiškėja bankas bandė susisiekti ir telefonu, tačiau iki nurodytos datos pareiškėja į banką nesikreipė ir daiktų atsiimti neatvyko.

Bankas savo atsakyme paaiškino ir tai, kad, pagal Sutarčių bendrosios dalies 12 punktą, pasibaigus Sutarčių galiojimo terminui ir klientui neatsiėmus saugomų daiktų, bankas turi teisę bet kuriuo metu, be atskiro įspėjimo, atidaryti kliento seifą nedalyvaujant klientui ir seife esančius daiktus perkelti į kitą patalpą, kur jie gali būti laikomi ne ilgiau kaip vienus metus. Anot banko, atsižvelgiant į tai, kad iki 2018 m. rugsėjo 21 d. pareiškėja neatvyko atsiimti banko seifuose, kurių nuomos sutartys baigėsi, laikytų daiktų, buvo priimtas sprendimas daiktus perkelti į banko skyrių Alytuje. Todėl 2018 m. spalio 5 d. seifai buvo atidaryti, surašyti jų atidarymo aktai, seifų turinys sudėtas į paketus, o šie perduoti saugoti banko skyriui Alytuje. Banko teigimu, 2018 m. lapkričio 20 d. pareiškėja kreipėsi į banko Marijampolės skyrių pageidaudama atsiimti seifuose saugotus daiktus: darbuotojams informavus, kad seifo turinys yra perkeltas į Alytaus skyrių, pareiškėja nurodė pageidaujanti atsiimti daiktus Marijampolėje. Bankas nurodė išanalizavęs susidariusią padėtį ir, siekdamas ją išspręsti taikiai, priėmęs sprendimą nereikalauti pareiškėjos mokėti skolos už įsipareigojimų pagal Sutartis nevykdymą, netaikyti baudos už pamestą seifo raktą ir atvežti seife saugotus pareiškėjos daiktus į banko Marijampolės skyrių, iš pastarojo 2018 m. gruodžio 17 d. pareiškėja daiktus atsiėmė ir, pasirašydama prašymą dėl Sutarčių nutraukimo, savo parašu patvirtino daiktus pasiėmusi ir pretenzijų bankui neturinti. Atsižvelgdamas į atsakyme išdėstytus argumentus, bankas teigė laikęsis visų Sutartyse numatytų įsipareigojimų, todėl neturintis pagrindo atlyginti 5 300 Eur žalą.

Pareiškėja nesutiko su banko sprendimu atsisakyti atlyginti 5 300 Eur žalą ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti jos ir banko ginčą bei rekomenduoti bankui atlyginti 2 300 Eur turtinę ir 3 000 Eur neturtinę žalą. Pareiškėjos teigimu, banko sprendimo motyvai yra nepagrįsti ir neteisėti.

Pirmiausia, anot pareiškėjos, bankas ją nepagrįstai kaltina, jog ji neužtikrino pakankamo lėšų likučio banko sąskaitoje mokesčiams už seifo nuomą nurašyti. Anot pareiškėjos, bankas pripažino, jog Sutartyse nurodyti mokesčiai už seifų nuomą buvo sumokėti 2016 m. gegužės 4 d. ir 2017 m. gegužės 4 d., priminimo apie sutarčių atnaujinimą ji negavo jokia forma, atlaisvinti seifus raštu taip pat nebuvo reikalauta, be to, pareiškėja teigė nebuvo supažindinta su kainyno turiniu ir nebuvo informuota apie tai, kad už kiekvieną uždelstą dieną bus skaičiuojamas kainyne numatytas mokestis. Taip pat pareiškėja nurodė nežinojusi ir to, kad bankas Marijampolės skyriuje nebeteiks seifo nuomos paslaugų, o seife laikomi daiktai bus perkelti į banko skyrių Alytuje.

Antra, pareiškėja teigė esanti nepagrįstai kaltinama tuo, kad tik 2018 m. lapkričio 20 d. kreipėsi į banko Marijampolės skyrių, nes ji objektyviai nežinojo apie banko organizacinius reikalus ir atvyko daiktų pasiimti tada, kai jų prireikė, ir ten, kur juos atidavė saugoti.

Pareiškėja taip pat nurodė mananti, kad bankas yra neteisis skaičiuodamas nepriemoką pagal kainyną, nes pats bankas yra kaltas dėl „sutarties pratęsimo ir daiktų saugojimo subtilumų“ (Sutarčių specialiųjų dalių 7 punktą). Pareiškėja nurodė, kad niekada nebuvo pametusi seifo rakto ir dėl jo gražinimo taip pat negavo jokių banko pretenzijų. Pareiškėjos teigimu, 2018 m. lapkričio 20 d. bankas nepareikalavo perduoti rakto ir negalėjo to reikalauti, nes neturėjo seifo. Pareiškėjos nuomone, raktą perduoti gali reikalauti tik banko administracija, bet tokio reikalavimo ji nėra pateikusi, todėl pareiškėja nurodė raktą perduosianti tik gavusi oficialų reikalavimą. Seifo raktą pareiškėja nurodė sauganti kaip garantą, kad seifu naudojosi teisėtai.

Galiausiai pareiškėja nurodė patyrusi „neapsakomus žodžiais išgyvenimus“, nes seifo turinys, perkeliant daiktus iš banko skyriaus Marijampolėje į banko skyrių Alytuje, buvo „išviešintas per du banko skyrius“.

Lietuvos banke buvo gautas banko atsiliepinimas į pareiškėjos kreipimąsi, jame bankas nurodė neturintis teisinio pagrindo atlyginti pareiškėjos nurodytos 5 300 Eur turtinės ir neturtinės žalos. Bankas savo atsikirtimus grindė, be kita ko, ir 2019 m. sausio 30 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją nurodytomis aplinkybėmis. Bankas papildomai nurodė, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.245–6.249 straipsnius, civilinei atsakomybei kilti būtinos keturios sąlygos, t. y. neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir kilusios žalos bei kaltė, tačiau nei viena iš jų nagrinėjamu atveju nėra nustatyta. Anot banko, visais atvejais žala turi būti pagrįsta ją įrodančiais dokumentais, tačiau pareiškėja jokių dokumentų, pagrindžiančių jos prašomą atlyginti žalą, kurią ji patyrė dėl susiklosčiusios padėties, nepateikė. Pasisakydamas dėl reikalavimo atlyginti neturtinę žalą, bankas nurodė, kad Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 2 dalyje nustatyta, jog neturtinė žala atlyginama tik įstatymų numatytais atvejais, o dėl seifo nuomos sutarties nutraukimo patirtos neturtinės žalos atlyginimo įstatymai nenumato.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteismo 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, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl pareiškėjos patirtos turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimo.

Kaip matyti iš bylos duomenų, tarp šalių buvo sudarytos Civilinio kodekso 6.867 straipsnyje įtvirtintos specialiosios pasaulio sutarties požymių turinčios Sutartys. Minėtame straipsnyje nustatyta, kad pasaulio sutartimi gali būti numatytas kliento vertybių saugojimas klientui suteiktame individualiame banko seife (seifo skyriuje, izoliuotoje banko patalpoje) (1 dalis). Pasaulio sutartis dėl vertybių saugojimo individualiame banko seife suteikia teisę klientui pačiam padėti į seifą vertybes ir jas iš seifo paimti. Klientui bankas išduoda seifo raktą ir klientą identifikuojančią kortelę arba kitokį dokumentą, patvirtinantį kliento teisę įeiti į banko saugyklą, kurioje yra jo individualus seifas, ir seifą atrakinti (2 dalis).

Sutarčių pagrindu bankas įsipareigojo išnuomoti pareiškėjai seifą už Sutarčių specialiosiose sąlygose nurodytą kainą ir užtikrinti galimybę naudotis seifu tik pareiškėjai arba įgaliotam asmeniui, o pareiškėja įsipareigojo laiku mokėti bankui nustatytą seifų nuomos mokestį ir kitus kainyne nustatytus mokesčius. Sutarčių specialiųjų dalių 4 punkte buvo įtvirtintas seifo nuomos mokesčio dydis, o 8 punkte nurodytas klientės (pareiškėjos) prašymas nurašyti seifo nuomos mokestį iš banko sąskaitos. Sutarčių specialiųjų dalių 7.1 papunktyje nurodytas klientės (pareiškėjos) prašymas pratęsti sutartį automatiškai tam pačiam laikotarpiui, kuriam jos buvo sudarytos (12 mėnesių), o 7.2 papunktyje nurodyta, kad, automatiškai pratęsus sutartį, bankui suteikiama teisė seifo nuomos mokestį nurašyti iš banko sąskaitos be atskiro klientės (pareiškėjos) sutikimo. Kartu su minėtu papunkčiu Sutarčių specialiosiose dalyse įrašyta pastaba, kad bankas turi teisę automatiškai nepratęsti sutarties, jeigu jos pratęsimo dieną banko sąskaitoje nepakanka lėšų seifo nuomos mokesčiui nurašyti.

Kaip matyti iš bylos duomenų, tiek Sutartis Nr. 1, tiek Sutartis Nr. 2, pasibaigus jose nurodytam seifo nuomos laikotarpiui, nebuvo pratęstos, nes, banko teigimu, pareiškėja savo banko sąskaitoje neužtikrino pakankamo lėšų likučio mokesčiams už seifo nuomą nurašyti,

taip pat neinformavo banko apie ketinimą nutraukti arba pratęsti Sutartis. Šalių pateikti duomenys patvirtina, kad bankas nusprendė nebeteikti seifo nuomos paslaugų banko Marijampolės skyriuje, kuriame buvo pareiškėjos nuomojami seifai, ir 2018 m. spalio 5 d. pareiškėjos nuomoti seifai buvo atidaryti, juose buvę daiktai perduoti saugoti į banko skyrių Alytuje. 2018 m. gruodžio 17 d. seifų turinys pareiškėjai buvo gražintas: tai patvirtina pareiškėjos ir banko darbuotojos pasirašytas 2018 m. gruodžio 17 d. prašymas nutraukti Sutartis.

Pareiškėjos teigimu, „seifo turinys buvo išviešintas per du banko skyrius, kuriuose dirba ne mažiau kaip po 20 žmonių“, dėl to ji patyrė „neapsakomus žodžiais išgyvenimus“. Bankui teiktoje pretenzijoje pareiškėja teigė 2018 m. gruodžio 14 d. patekusi į eismo įvykį, per kurį patirtiems sužalojimams gydyti buvo reikalingos piniginės lėšos, taip pat nurodė, kad dėl banko seifų turinio gražinimo kreipėsi 2018 m. lapkričio 17 d., o daiktai buvo atiduoti tik po dvidešimties dienų, todėl, užuot pardavusi seife laikytus daiktus, ji turėjusi skolintis pinigines lėšas ir dėl to patyrusi 2 300 Eur nuostolių. Minėtoje pretenzijoje pareiškėja nurodė patyrusi ir neturtinę žalą, ją vertina 3 000 Eur. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad dėl minėtų priežasčių bankas turi jai atlyginti turtinę ir neturtinę žalą, iš viso 5 300 Eur.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrindumą, pirmiausia, pažymėtina, kad civilinė atsakomybė yra dviejų rūšių: sutartinė ir deliktinė (Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 2 dalis). 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). Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjos reikalavimas atlyginti jos patirtą žalą, kurią ji nurodė vertinanti 5 300 Eur, yra susijęs būtent su civilinės sutartinės atsakomybės taikymu bankui.

Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad kiekvienas asmuo, vykdydamas sutartį, turi elgtis teisėtai, t. y. tinkamai ir laiku vykdyti savo sutartines prievoles. Netinkamas sutartinių prievolių vykdymas yra teisinis pagrindas sutartinei atsakomybei kilti – neteisėtai veikianti šalis privalo atlyginti kitai sutarties šaliai šios patirtus nuostolius, sumokėti netesybas (Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 2 dalis). Taigi, sutartinė civilinė atsakomybė atsiranda už sutartinės prievolės neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalis, 6.256 straipsnio 1 dalis). Be to, Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neišrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Vadinas, jei į sutartį neįtraukta išlyga dėl kaltės, kaip civilinės atsakomybės sąlygos, verslininko civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės, tokiais atvejais, esant reikalavimui taikyti sutartinę civilinę atsakomybę, pakanka nustatyti tris atsakomybės sąlygas: žalą, neteisėtus veiksmus ir priežastinį ryšį. Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju keliamas banko civilinės atsakomybės klausimas, konstatuotina, jog turi būti nustatytos trys minėtos sąlygos: banko neteisėti veiksmai, pasireiškiantys sutartinės prievolės nevykdymu ar netinkamu vykdymu, pareiškėjai dėl to atsiradusi žala (jos piniginei išraiška – nuostoliai) ir priežastinis banko veiksmų ir pareiškėjos žalos ryšys. Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, banko sutartinė civilinė atsakomybė negalima.

Pažymėtina, kad žala – tai teisės saugomų asmeninių ir (ar) turtinių vertybių sunaikinimas arba pakenkimas teisėtiems interesams neteisėtais veiksmais, sukėlęs neigiamų padarinių, kuriuos pagal įstatymus galima įvertinti turtine išraiška. Civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžiama kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su neteisėtais skolininko veiksmais (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis). Civilinio kodekso 6.251 straipsnio 1 dalis įtvirtina visišką nuostolių atlyginimo principą, kurio esmė – siekis gražinti nukentėjusį asmenį į padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų buvęs atsakovo žalingų veiksmų. Civilinė atsakomybė atlieka ne baudinę, bet kompensacinę funkciją žalą patyrusiam asmeniui, todėl nustatant žalos dydį siekiama kompensuoti tik tiek, kiek būtina, kad nukentėjęs asmuo būtų gražintas į tą padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų buvęs padaryta žalos (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje*

Nr. e3K-3-266-611/2018). Sutartinės atsakomybės kontekste gražinimas į tą padėtį, kurioje nukentėjęs asmuo būtų, jeigu nebūtų padaryta žalos, paprastai reiškia lūkesčio intereso gynimą. Kaip yra nurodęs kasacinis teismas, tai reiškia, kad šalis tikisi atsidurti tokioje padėtyje, kurioje ji būtų, jei būtų tinkamai įvykdyta sutartis, todėl taikant sutartinę atsakomybę siekiama užtikrinti, kad nukentėjusioji šalis tokioje padėtyje ir atsidurtų (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-210-969/2018*).

Kasacinis teismas taip pat yra konstatavęs, kad žala kaip civilinės atsakomybės sąlyga ir jos dydis nėra preziumuojami (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. liepos 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-314-378/2017*). Tai reiškia, kad žala ir jos piniginė išraiška – nuostoliai, turi būti pagrįsti: pareiškėja turi pareigą įrodyti, kad žala yra reali, ir pagrįsti jos dydį. Pateikti nuostolių dydį patvirtinančius ar paneigiančius duomenis yra ginčo šalių pareiga.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja prašo atlyginti ne tik turtinę, bet ir neturtinę žalą, pažymėtina, kad, pagal 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 taip pat būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006*). Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjos pareiga.

Įvertinus bylos duomenis konstatuotina, kad žala, kaip banko sutartinės civilinės sąlyga, nagrinėjamu atveju nėra įrodyta, todėl bankas neturi pareigos atlyginti pareiškėjos nurodytų nuostolių. Pareiškėja teigė, kad tinkamai nevykdęs Sutarčių bankas padarė jai 2 300 Eur turtinę žalą, tačiau nepateikė nei šios žalos faktą, nei jos dydį pagrindžiančių duomenų. Jokių dokumentų, pagrindžiančių turtinės žalos dydį, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nepateikė ir kreipdamasi tiesiogiai į banką. Nesant tokių duomenų, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėja faktiškai patyrė 2 300 Eur turtinę žalą, nėra aišku ar ji yra reali, ne menama.

Atitinkamai pažymėtina ir tai, kad, nors pareiškėja teigė patyrusi 3 000 Eur žalą, pasireiškusių patirtomis dvasinėmis kančiomis ir nepatogumais, šis reikalavimas, Lietuvos banko vertinimu, taip pat laikytinas nepagrįstu. Nagrinėjamu atveju nei Sutartyse, nei teisės aktuose nėra įtvirtintos banko pareigos atlyginti neturtinę žalą už netinkamą sutarties vykdymą, net jeigu būtų pagrindas teigti, kad bankas Sutartis vykdė netinkamai. Be to, vien deklaratyvūs pareiškėjos teiginiai apie patirtas dvasines kančias ir nepatogumus, nepateikiant šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėja nei Lietuvos bankui, nei bankui nepateikė duomenų, kurie patvirtintų, kad ji patyrė fizinį skausmą, dvasinių išgyvenimų, nepatogumų, dvasinį sukrėtimą, emocinę depresiją, pažeminimą, pablogėjo jos reputacija ar sumažėjo bendravimo galimybės.

Papildomai pažymėtina, kad kasacinis teismas yra konstatavęs, jog vien veiksmų neteisėtumas nepagrindžia žalos padarymo. Būtent todėl asmuo, kuris prašo atlyginti žalą, turi įrodyti tiek žalos faktą, tiek jos dydį, tačiau šiuo atveju pareiškėjos patirta žala ir ją atlyginančių nuostolių dydis nepagrįsti jokiais realiais faktiniais duomenimis. Todėl, net ir nustačius kitas civilinės atsakomybės sąlygas, nebūtų pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir rekomenduoti bankui atlyginti 5 300 Eur žalą.

Lietuvos banko vertinimu, nustačius, kad nėra įrodyta viena iš būtinųjų civilinės atsakomybės sąlygų – žala, civilinė atsakomybė bankui negali kilti, taigi, tenkinti pareiškėjos reikalavimą nėra pagrindo. Neįrodžius žalos kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys, be to, banko veiksmų teisėtumo

vertinimas taip pat nėra reikšmingas, nes jis nesuponuoja pagrindo banko civilinei atsakomybei dėl ginčo situacijos kilti.

Kartu atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėja kreipimesi teigė esanti kaltinama neužtikrinusi pakankamo piniginių lėšų likučio banko sąskaitoje mokesčiui už seifų nuomą nuskaičiuoti, nurodė, kad bankas nepagrįstai skaičiavo nepriemoką pagal kainyną ir nepagrįstai teigė, kad pareiškėja pametė seifo raktą, tačiau šie pareiškėjos motyvai nevertintini, nes iš bylos duomenų matyti, kad bankas atsisakė finansinių reikalavimų pareiškėjos atžvilgiu ir jokių mokesčių sumokėti už daiktų saugojimą ar, banko teigimu, pamestus raktus, nereikalauja.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. G. 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.

Ilgalaikio taupymo ir draudimo produktų priežiūros
skyriaus viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Justina Pupienienė