



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-10-05 Nr. 429-501

Vilnius

Lietuvos bankas 2022 m. gegužės 27 d. gavo du X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimusis, kuriais pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) kilusius vartojimo ginčus (toliau abu kreipimaisi – kreipimasis).

Pareiškėjo kreipimosi, kurį pareiškėjas patikslino 2022 m. birželio 13 d., pagrindu Lietuvos banke 2022 m. birželio 14 d. buvo pradėtos šių ginčų nagrinėjimo procedūros: 1) tarp pareiškėjo ir banko kilusio ginčo (ginčo bylos Nr. 2022-01748) ir 2) tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusio ginčo (ginčo bylos Nr. 2022-01737) nagrinėjimas.

Lietuvos bankui pradėjus ginčų nagrinėjimo procedūras, bendrovė buvo reorganizuota, ją prijungiant prie banko, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. bendrovės teisės ir pareigos pagal jos sudarytas finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo bankui (toliau bankas ir bendrovė kartu – bankas). Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banke pradėtos nagrinėti ginčų bylos Nr. 2022-01748 ir 2022-01737 buvo sunjungtos, ginčo bylą Nr. 2022-01737 prijungiant prie ginčo bylos Nr. 2022-01748 (toliau – ginčas).

**N u s t a t y t a:**

2021 m. kovo 27 d. pareiškėjas ir bankas sudarė finansinių paslaugų teikimo sutartį (toliau – Pradinė sutartis), kurios pagrindu pareiškėjas įgijo teisę naudotis per „Revolut“ programėlę teikiamomis finansinėmis ir kitomis paslaugomis.

2021 m. lapkričio 26 d. bankas pateikė pareiškėjui pranešimą, kuriuo informavo apie savo sprendimą nutraukti Pradinę sutartį (toliau – Įspėjimas dėl pradinių sutartinių santykių nutraukimo), iki jos nutraukimo pareiškėjui taikytinus ribojimus dėl finansinių paslaugų pagal Pradinę sutartį naudojimo ir paprašė pareiškėjo per 60 dienų nuo šio banko pranešimo gavimo dienos persivesti pareiškėjo banke laikytas lėšas į sąskaitas, esančias kitose finansų įstaigose.

Gavęs iš banko Įspėjimą dėl pradinių sutartinių santykių nutraukimo, pareiškėjas tą pačią dieną, t. y. 2021 m. lapkričio 26 d., kreipėsi į banką, prašydamas paaiškinti tokio banko sprendimo priežastis, patvirtinti, kad šis banko sprendimas yra galutinis, ir suteikti pareiškėjui kitą informaciją, susijusią su banko paslaugų naudojimu ir tokiam naudojimuisi pritaikytais ribojimais.

2021 m. gruodžio 10 d. bankas informavo pareiškėją, kad jo sprendimas nutraukti su pareiškėju pradinius sutartinius santykius yra galutinis.

2021 m. gruodžio 30 d. bankas pateikė pareiškėjui papildomus paaiškinimus dėl susiklosčiusios situacijos ir informavo pareiškėją, kad sprendimą nutraukti pradinius sutartinius santykius priėmė remdamasis Pradinės sutarties 11 ir 24 punktuose ir Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 7 dalyje nustatytais pagrindais.

2022 m. sausio 9 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą (toliau – Skundas Nr. 1), kuriuo, be kita ko, pasiūlė bankui tarp šalių kilusį ginčą spręsti taikiai, tęsiant šalių pradinius sutartinius santykius. Skunde Nr. 1 pareiškėjas nurodė, kad, bankui nesutikus su jo pasiūlymu, jis reikalauja banko atnaujinti banko paslaugų pareiškėjui teikimą ir atšaukti savo sprendimą nuo 2022 m. sausio 25 d. nutraukti su juo pradinius sutartinius santykius, nedelsiant sudaryti

pareiškėjui galimybę pervesti banke laikomas pareiškėjo lėšas USD valiuta į pareiškėjo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje, o tokios galimybės nesudarius – atlyginti pareiškėjui šių lėšų konvertavimo į euro valiutą išlaidas, suteikti pareiškėjui skunde nurodytą informaciją ir atlyginti jam: 1) 800 EUR žalą, padarytą dėl, kaip nurodė pareiškėjas, daugkartinio banko atsisakymo suteikti jam informaciją apie pritaikytų ribojimų naudotis banko paslaugomis ir sprendimo nutraukti su juo pradinius sutartinius santykius priežastis; 2) 229,95 EUR žalą, patirtą atsiradus gyventojų pajamų mokesčiui, mokėtinam iki 2022 m. gegužės 1 d., už pareiškėjo gautas pajamas 2021 m. lapkričio 30 d. likvidavus dalį turėtų vertybinių popierių; 3) 500 EUR žalą dėl banko pritaikytų paslaugų ribojimų, lėmusių priverstinį pareiškėjo turėtų akcijų pardavimą; 4) 100 EUR žalą dėl pareiškėjo turėto kriptoturto ir tauriųjų metalų pardavimo; 5) 100 EUR žalą, kurią pareiškėjas patyrė dėl banko taikytų ribojimų naudotis paslaugomis; 6) 300 EUR žalą, susijusią su skundo bankui parengimu (laiko, darbo, teisinių konsultacijos sąnaudos, pareiškėjo išgyvenimai ir nepatogumai).

2022 m. sausio 24 d. atsakyme į pareiškėjo Skundą Nr. 1 bankas informavo, kad savo sprendimo nutraukti su pareiškėju pradinius sutartinius santykius nekeis, tačiau, siekdamas spręsti tarp šalių kilusį ginčą taikiai, išmokėjo pareiškėjui 2 129,95 EUR kompensaciją.

2022 m. sausio 25 d. pareiškėjo ir banko pradiniai sutartiniai santykiai buvo nutraukti. Apie faktinį pradinių sutartinių santykių nutraukimą bankas informavo pareiškėją 2022 m. sausio 25 d. 8 val. 52 min. pranešimu (toliau – Pradinių sutartinių santykių nutraukimo patvirtinimas).

Gavęs Pradinių sutartinių santykių nutraukimo patvirtinimą, pareiškėjas tą pačią dieną, t. y. 2022 m. sausio 25 d., per „Revolut“ programėlę inicijavo veiksmus, kad su banku būtų sudaryta nauja finansinių paslaugų teikimo sutartis (toliau – Nauja sutartis), ir tą pačią dieną sudarė su banku šią sutartį.

2022 m. sausio 28 d. bankas pateikė pareiškėjui pranešimą, kuriuo informavo apie savo sprendimą nutraukti Naują sutartį (toliau – Įspėjimas dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo), iki jos nutraukimo pareiškėjui taikytinus ribojimus dėl finansinių paslaugų pagal Naują sutartį naudojimo ir paprašė pareiškėjo per 60 dienų nuo šio banko pranešimo gavimo dienos persivesti pareiškėjo banke laikytas lėšas į mokėjimo sąskaitas, esančias kitose finansų įstaigose. Savo sprendimą nutraukti naujus sutartinius santykius bankas argumentavo tuo, kad banko klientai negali vienu metu turėti banke daugiau negu vienos sąskaitos.

Gavęs iš banko Įspėjimą dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo, pareiškėjas tą pačią dieną, t. y. 2022 m. sausio 28 d., kreipėsi į banką, prašydamas paaiškinti Įspėjimo dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo pateikimo pareiškėjui priežastis, ir banko buvo informuotas, kad atliekamas patikrinimas, dėl kurio pareiškėjui galėjo būti pritaikyti tam tikri paslaugų ribojimai. Banko teigimu, patikrinimas galėjo užtrukti iki 16 darbo dienų.

2022 m. vasario 11 d. bankas informavo pareiškėją, kad, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas pažeidė Naujojoje sutartyje įtvirtintą draudimą turėti banke daugiau negu vieną sąskaitą, priėmė sprendimą po 60 dienų nuo tokio pareiškėjo informavimo nutraukti su juo naujus sutartinius santykius (toliau – Pakartotinis įspėjimas dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo), ir pabrėžė, kad šis banko sprendimas yra galutinis ir nekeičiamas. Bankas taip pat paaiškino, kad Pakartotiniame įspėjime dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo nurodytu laikotarpiu pareiškėjui nebus taikomi jokie paslaugų ribojimai, ir paprašė pareiškėjo jo banke laikomas lėšas persivesti į sąskaitas, esančias kitose finansų įstaigose.

2022 m. kovo 28 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą (toliau – Skundas Nr. 2), kuriuo reikalavo įrodyti, kad pareiškėjas pažeidė Naujos sutarties sąlygas, ir suteikti pareiškėjui kitą su naujų sutartinių santykių nutraukimu susijusią informaciją, taip pat nenutraukti su juo naujų sutartinių santykių ir atlyginti jam 300 EUR žalą, kurią pareiškėjas patyrė dėl laiko, darbo ir konsultacijų sąnaudų, išgyvenimų ir nepatogumų.

2022 m. balandžio 6 d. pareiškėjas pateikė bankui dar vieną skundą (toliau – Skundas Nr. 3), kuriuo pakartotinai pasiūlė kilusį ginčą spręsti geruoju. Skunde Nr. 3 pareiškėjas prašė banko nedelsiant atnaujinti paslaugų pareiškėjui teikimą, atlyginti pareiškėjui sąnaudas, susijusias su paslaugų atnaujinimu, atlyginti jam 999 EUR žalą, patirtą dėl paslaugų teikimo nutraukimo ir sąskaitos uždarymo, ir nuo Skundo Nr. 3 iki paslaugų teikimo visiško atnaujinimo už kiekvieną dieną sumokėti pareiškėjui po 1 EUR.

2022 m. balandžio 12 d. pareiškėjo ir banko nauji sutartiniai santykiai buvo nutraukti.

2022 m. balandžio 13 d. atsakyme į pareiškėjo Skundą Nr. 2 bankas informavo pareiškėją, kad Skunde Nr. 2 nurodytų pareiškėjo reikalavimų netenkina.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio

vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui: 1) atkurti su pareiškėju nutrauktus sutartinius santykius arba užmegzti naujus sutartinius santykius, sudarant pareiškėjui galimybę toliau naudotis per „Revolut“ programėlę teikiamomis paslaugomis; 2) atlyginti pareiškėjui dėl pradinių sutartinių santykių nutraukimo pareiškėjo patirtą 999 EUR žalą ir sumokėti pareiškėjui 1 EUR per dieną dydžio kompensaciją, skaičiuojamą nuo 2022 m. balandžio 6 d. iki pirmiau 1 punkte nurodyto reikalavimo įvykdymo; 3) atlyginti pareiškėjui dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo pareiškėjo patirtą 300 EUR žalą.

Pareiškėjo teigimu, bankas, nesant svarbaus teisinio pagrindo, net du kartus nepagrįstai nutraukė su pareiškėju sutartinius santykius (tiek pradinius, tiek ir naujus) ir pareiškėjui taikė kitus paslaugų ribojimus, taip pažeisdamas pareiškėjo, kaip vartotojo, teisę savo nuožiūra įsigyti norimas paslaugas ir jomis naudotis, rinktis paslaugų teikėją, įsigyti tinkamos kokybės paslaugas, gauti teisingą ir visapusišką informaciją apie teikiamas paslaugas, taip pat pareiškėjo teisę į pažeistų teisių gynimą, žalos atlyginimą ir ekonominių interesų apsaugą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas mano, kad bankas turi atnaujinti su juo sutartinius santykius ir atlyginti pareiškėjo patirtą žalą.

Pareiškėjas nurodė siūlęs bankui tarp šalių kilusį ginčą spręsti geruoju, tačiau, kaip nurodė pareiškėjas, bankas to daryti nepageidavo ir nesutiko atnaujinti paslaugų pareiškėjui teikimo bei atšaukti savo sprendimo nutraukti su pareiškėju pradinius sutartinius santykius. Pareiškėjas neneigė, kad bankas atlygino pareiškėjui žalą, padarytą dėl paslaugų pareiškėjui ribojimo, tačiau teigė, kad banko atlyginta žala buvo nesusijusi su po pradinių sutartinių santykių nutraukimo pareiškėjo patiriama žala dėl to, kad jis buvo priverstas naudotis paslaugomis kitur, o ne ten, kur pageidavo, bei ginti savo pažeistas teises (laiko, darbo bei konsultacijų sąnaudos, išgyvenimai ir nepatogumai).

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu buvo siekiama taikaus tarp šalių kilusio ginčo sprendimo. Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas informavo Lietuvos banką, kad šalims nepavyko spręsti ginčo taikiai, nurodė nesutinkantis su pareiškėjo pateiktais reikalavimais ir prašė juos atmesti.

Preliminariai įvertinęs ginčo šalių pateiktus duomenis ir nustatęs, kad nagrinėjamu atveju tarp šalių kilęs ginčas vis dėlto galėtų būti išspręstas taikiai, Lietuvos bankas pakartotinai kreipėsi į banką ir pasiūlė jam dar kartą apsvastyti tokią galimybę. 2022 m. rugpjūčio 31 d. bankas informavo Lietuvos banką, kad sieks taikaus ginčo sprendimo.

Prasidėjus šalių taikinimo procesui, šalims pavyko susitarti dėl sutartinių santykių atnaujinimo. 2022 m. rugsėjo 6 d. bankas patenkino pareiškėjo reikalavimą atkurti su pareiškėju sutartinius santykius, tačiau atsisakė atlyginti pareiškėjui jo kreipimesi į Lietuvos banką įvardytą žalą (iš viso 1 299 EUR) ir sumokėti pareiškėjui 1 EUR per dieną dydžio kompensaciją, skaičiuojamą nuo 2022 m. balandžio 6 d. iki visų iki sutartinių santykių nutraukimo per „Revolut“ programėlę teiktų paslaugų atkūrimo. Savo sprendimą neatlyginti pareiškėjo prašomos žalos, kurią jis teigė patyręs, bankas argumentavo tuo, kad 2022 m. sausio 24 d. atlygino pareiškėjui jo pirmiau įvardytą 2 129,95 EUR žalą, o paskesnių reikalavimų dėl papildomos žalos atlyginimo pareiškėjas nepagrindė jokiais konkrečiais įrodymais ar dokumentais.

Tebevykstant ginčo šalių deryboms dėl taikaus ginčo sprendimo pareiškėjas informavo Lietuvos banką, kad, atsižvelgdamas į tai, kad bankas atnaujino su pareiškėju sutartinius santykius, laikytų ginčą išspręstu, jeigu bankas papildomai suteiktų pareiškėjui galimybę tam tikrą laiką (konkrečiai neapibrėžtas) nemokamai naudotis banko teikiamu „Metal“ paslaugų planu. Lietuvos bankas informavo banką apie tokį pareiškėjo pasiūlymą ir pasiūlė bankui apsvastyti galimybę tenkinti tokį pareiškėjo siūlymą.

2022 m. rugsėjo 19 d. bankas informavo pareiškėją, kad sutinka suteikti pareiškėjui galimybę 3 mėnesius nemokamai naudotis „Metal“ paslaugų planu, jeigu šio pareiškėjo prašymo tenkinimas reikš tarp šalių kilusio ginčo užbaigimą. Tą pačią dieną pareiškėjas informavo banką, kad būtų priėmęs tokį banko pasiūlymą, jeigu jį bankas būtų pateikęs pareiškėjui keliomis dienomis anksčiau, bet dabar šio pasiūlymo jis nepriima ir nori tęsti ginčo nagrinėjimą Lietuvos banke.

2022 m. rugsėjo 19 d. pareiškėjas informavo Lietuvos banką, kad nori tęsti ginčo nagrinėjimą Lietuvos banke dėl pareiškėjo patirtos 1 299 EUR žalos atlyginimo ir 1 EUR per dieną dydžio kompensacijos. Pareiškėjo nuomone, tenkindamas pareiškėjo reikalavimą atkurti su juo sutartinius santykius, bankas pripažino savo kaltę ir padarytus pažeidimus pareiškėjo atžvilgiu, todėl pareiškėjo patirtos žalos atlyginimo klausimas turi būti vertinamas. Pareiškėjo įsitikinimu, jo patirta žala yra akivaizdi, t. y. jis negalėjo gauti paslaugų ir gynė savo pažeistas

teises ir interesus, tai, pareiškėjo teigimu, aiškiai patvirtina banko ir Lietuvos banko turimi dokumentai, kurių rengimas reikalauja sąnaudų. Pareiškėjo darbas, rengiant skundus bankui ir Lietuvos bankui, ginant savo pažeistas teises ir interesus, yra turto netekimas, taigi – turtinė žala, o susiję nepatogumai – neturtinė žala. Pareiškėjas teigia aiškiai nurodęs žalos dydį ir jį pagrindęs, todėl, net jeigu su pareiškėjo įvardytu žalos dydžiu yra nesutinkama, tai nėra pagrindas atsisakyti atlyginti žalą (visiškai arba ne). Pareiškėjo vertinimu, jo patirto žalos neigimas ir likusių pareiškėjo reikalavimų netenkinimas reikštų banko pažeidimų puoselėjimą, todėl nebūtų pasiektas teisingumas.

#### 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, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atskirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Nutrauktų sutartinių santykių atnaujinimo klausimus šalys išsprendė taikiu šalių susitarimu ir bankas tenkino pareiškėjo reikalavimą atnaujinti su pareiškėju sutartinius santykius. Byloje nėra duomenų, kad šio sprendimo priėmimo dieną pareiškėjas negalėjo naudotis banko teikiamomis finansinėmis paslaugomis ir (ar) jam buvo taikomi kitokie naudojimosi banko paslaugomis ribojimai. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo ir banko pradinių ir naujų sutartinių santykių nutraukimo aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo tenkinti šiuos pareiškėjo reikalavimus (toliau visi kartu – Reikalavimai): 1) atlyginti pareiškėjui dėl pradinių sutartinių santykių nutraukimo pareiškėjo patirtą 999 EUR žalą ir sumokėti pareiškėjui 1 EUR per dieną dydžio kompensaciją, skaičiuojamą nuo 2022 m. balandžio 6 d. iki visiško paslaugų teikimo pareiškėjui atnaujinimo; 2) atlyginti dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo pareiškėjo patirtą 300 EUR žalą.

Kaip matyti, šalių ginčas kilo dėl banko civilinės atsakomybės sąlygų atsiradimo ir jų taikymo bei pareiškėjo patirtos žalos atlyginimo. Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo Reikalavimus bankui, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo tiek turtinės, tiek neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko neteisėtų veiksmų, atlyginimo.

Pareiškėjas nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtus nuostolius ir (ar) neturtinę žalą, taip pat nenurodė kitų aplinkybių, leidžiančių nustatyti ir (ar) įvertinti, kaip ir kokio masto turtinę ir neturtinę žalą pareiškėjas tiksliai patyrė (galėjo patirti). Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad, gindamas savo pažeistas teises ir negalėdamas naudotis banko teikiamomis paslaugomis, jis patyrė laiko, darbo bei konsultacijų sąnaudų, taip pat išgyvenimų ir nepatogumų, Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjo įvardytų Reikalavimų pagrįstumo. Pareiškėjo nurodyta aplinkybė, kad, gindamas savo teises, pareiškėjas buvo priverstas dirbti darbą, kuris nėra jo pasirinkimas pagal įgytą profesiją, turimas žinias, įgūdžius, polinkius, todėl jis patyrė daugiau laiko sąnaudų ir nepatogumų, palyginti su asmeniu, „kuris savo pasirinkimu parduoda konkurenciją darbo rinkoje“, Lietuvos banko vertinimu, taip pat nelaikytinas objektyviu ir pakankamu įrodymu, kad pareiškėjas patyrė Reikalavimuose nurodytą sumą atitinkančią turtinę ir (ar) neturtinę žalą, o pareiškėjo argumentas, kad patirtų išlaidų dydį galima vertinti pagal tai, kokios būtų alternatyvios išlaidos, samdant atitinkamos kvalifikacijos darbuotoją rinkoje ir perkant profesionalias paslaugas, Lietuvos banko vertinimu, yra teisiškai nepagrįstas. Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 45 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atskirtimų pagrindu. Menamas nuostolių patyrimas, nepagrįstas jokiais objektyviais rašytiniais ir (ar) daiktiniais įrodymais, nesudaro pagrindo konstatuoti, kad šie nuostoliai buvo faktiškai patirti ir kad jų atskirai įrodinėti nereikia.

Vertinant pareiškėjo Reikalavimų pagrįstumą, pažymėtina, kad civilinė atsakomybė yra dviejų rūšių: sutartinė ir deliktinė (Lietuvos Respublikos 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 pareiškėjo Reikalavimai yra susiję 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).

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 neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Vadinasi, 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. Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, sutartinė civilinė atsakomybė negalima.

Nei Pradinėje ir Naujoje sutartyse, nei teisės aktuose nėra įtvirtintos banko pareigos atlyginti neturtinę žalą už netinkamą sutarties vykdymą, net jeigu būtų pagrindas teigti, kad bankas šias sutartis vykdė netinkamai. Pagal Pradinės ir Naujos sutarčių 27 punktą, ginčo šalys buvo iš anksto sutarusios, kad bankas atsakys tik už tuos nuostolius, kuriuos galėjo numatyti šių sutarčių sudarymo metu, taip pat už nuostolius, atsiradusius dėl banko tyčios ar didelio neatsargumo, tačiau neprisiima atsakomybės už negautas pajamas ar pelną, gero vardo praradimą arba žalą pareiškėjo reputacijai, verslo sutarčių ar galimybių praradimą, numatytų sutaupyti lėšų praradimą ir netiesioginius nuostolius.

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 grąžinti 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 grąžintas 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 grąžinimas 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: pareiškėjas turi pareigą įrodyti, kad žala yra reali, ir pagrįsti jos dydį. Pateikti nuostolių dydį patvirtinančius ar paneigiančius duomenis yra ginčo šalių pareiga.

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 pareiškėjo pareiga.

Pareiškėjas teigė, kad bankas, nutraukdamas su pareiškėju sutartinius santykius, taip apribodamas pareiškėjo galimybę naudotis banko teikiamomis paslaugomis, ir pareiškėjo parašymu neatnaujindamas šių sutartinių santykių, taip priversdamas pareiškėją aktyviai ginti savo pažeistas teises, padarė pareiškėjui neturtinę žalą, tačiau nepateikė nei šios žalos faktą, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Įrodymų, patvirtiančių turtinės žalos patyrimo faktą ir dydį, pareiškėjas taip pat nepateikė. Priešingai, pareiškėjas teigė, kad banko jam padaryta žala yra akivaizdi ir dėl to atskirai neįrodinėtina. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių turtinės ir neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjo Reiukalavimus.

Pareiškėjo teigimu, kadangi atnaujino su pareiškėju sutartinius santykius, bankas laikytinas pripažinusi, kad neteisėtai nutraukė su pareiškėju sutartinius santykius (tiek pradinius, tiek naujus) ir nepagrįstai jų, nors pareiškėjas to prašė, neatnaujino anksčiau, t. y. pripažino savo kaltę dėl pareiškėjo atžvilgiu atliktų neteisėtų veiksmų. Byloje neturima duomenų, kad bankas būtų pripažinęs neteisėtai nutraukęs su pareiškėju sutartinius santykius, pažeidęs pareiškėjo, kaip vartotojo, teises ir (ar) bankui taikomų teisės aktų reikalavimų nuostatas. Priešingai, bankas ne kartą pabrėžė pareiškėjui, kad sutiko tenkinti dalį jo keliamų reikalavimų, t. y. atlyginti Skunde Nr. 1 pareiškėjo įvardytą žalą (toliau – Atlyginta žala) ir atnaujinti su pareiškėju sutartinius santykius, siekdamas taikiai užbaigti tarp šalių kilusį ginčą. Šalies siekis abipusių nuolaidų būdu užbaigti tarp šalių kilusį ginčą taikiai susitarimu, Lietuvos banko nuomone, negali būti tapatinamas su neteisėtų veiksmų pripažinimu. Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamu atveju bankas būtų pripažintas pažeidusiu Mokėjimų įstatymą ir (arba) kitus bankui taikytinus teisės aktus. Be to, Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 dalyje nustatytos pareigos vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai privalo laikytis abi ginčo šalys. Viena šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka.

Kasacinis teismas taip pat yra konstatavęs, jog vien veiksmų neteisėtumas, jei toks būtų konstatuotas, nepagrindžia žalos padarymo. Būtent todėl asmuo, kuris prašo atlyginti žalą, turi įrodyti tiek žalos faktą, tiek jos dydį. Kaip ir minėta pirmiau, pareiškėjo patirta žala ir ją atlyginančių nuostolių dydis nepagrįsti jokiais faktiniais įrodymais. Neįrodžius žalos kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys.

Nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybe laikytina ir tai, kad šio sprendimo priėmimo dieną bankas yra ne tik patenkinęs esminį pareiškėjo reikalavimą, t. y. atnaujinęs su pareiškėju sutartinius santykius, bet ir yra atlyginęs pareiškėjui 2 129,95 EUR žalą, t. y. Atlygintą žalą. Nors pareiškėjas teigė, kad Atlyginta žala neapima kitos pareiškėjo patirtos žalos, atitinkančios pareiškėjo keliamų Reikalavimų, susijusių su pradinių santykių nutraukimu, sumos, šiuos Reikalavimus pareiškėjas grindė iš esmės tokiomis pačiomis aplinkybėmis, kuriomis grindė ir patirtą Atlygintą žalą. Iš bylos duomenų matyti, kad, nesutikdamas su pradinių santykių nutraukimu, pareiškėjas 2022 m. sausio 9 d. įvardijo bankui konkretų žalą, kurią teigė patiriantis dėl banko sprendimo nutraukti pradinius santykius ir jų neatnaujinti, dydį, tačiau po to, kai bankas atlygino pareiškėjui šią žalą ir pareiškėjas priėmė tokį atlyginimą, pareiškėjas vėl pareikalavo banko atlyginti jam žalą, kurią jis teigė patiriantis dėl to paties ginčo dalyko, t. y. pradinių sutartinių santykių nutraukimo ir jų neatnaujinimo. Civilinio kodekso 1.137 straipsnio 1 dalis nustato asmenims galimybę savo nuožiūra laisvai naudotis civilinėmis teisėmis, tarp jų ir teise į gynybą, tačiau to paties straipsnio 3 dalis įtvirtina draudimą piktnaudžiauti savo teise, t. y. įgyvendinti civilines teises tokiu būdu ir priemonėmis, kurios be teisinio pagrindo pažeistų ar varžytų kitų asmenų teises ar įstatymų saugomus interesus ar darytų žalą kitiems asmenims ar prieštarautų subjektinės teisės paskirčiai. Jei asmuo piktnaudžiauja subjektine teise, teismas gali atsisakyti ją ginti. Aplinkybė, kad dėl pradinių sutartinių santykių nutraukimo ir atnaujinimo pareiškėjas net du kartus reišė bankui

reikalavimus atlyginti jam žalą, nors tiek pirminis, tiek ir paskesnis tokio pobūdžio reikalavimas iš esmės buvo sąlygotas vieno ir to paties banko veiksmo, t. y. sprendimo nebetęsti su pareiškėju sutartinių santykių, Lietuvos banko nuomone, sudaro prielaidas manyti, kad pareiškėjas galimai siekė dvigubo žalos atlyginimo, ypač atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas nei teikdamas pirminį, nei paskesnį tokio pobūdžio reikalavimą nepateikė jokių faktinių įrodymų, pagrindžiančių pareiškėjo įvardytos žalos egzistavimą ir (arba) įvardytą jos dydį. Tai, kad pareiškėjas daug kartų kreipėsi į banką dėl to paties dalyko, t. y. pradinių sutartinių santykių atnaujinimo, Lietuvos banko vertinimu, nereiškia, kad kiekvienas toks pareiškėjo kreipimasis laikytinas savarankišku ir (ar) nauju ginču ir dėl to pareiškėjas turi teisę, bankui patenkinus dalį jo reikalavimų, vėliau tuos pačius reikalavimus, nesant tam objektyvaus teisinio pagrindimo, plėsti ar kitaip didinti. Nuostolių, kaip piniginės žalos išraiškos, turi būti atlyginama tiek, kiek nukentėjęs asmuo prarado dėl neteisėtų žalą padariusio asmens veiksmų, nes toks atlyginimas atitiktų žalos kompensavimo funkciją. Didesnių, nei faktiškai asmuo patyrė, nuostolių atlyginimas reikštų tokio asmens nepagrįstą praturtėjimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-127/2012).

Prašydamas rekomenduoti bankui atlyginti žalą, padarytą dėl naujų sutartinių santykių nutraukimo, pareiškėjas, nors ir vertino šią žalą konkrečia suma (300 EUR), jokių tokios žalos patyrimą ir jos dydį patvirtinančių įrodymų taip pat nepateikė.

Suprantama, kad sutartinių santykių nutraukimas gali sukelti neigiamų pasekmių ginčo šalims, tačiau tai neatleidžia šalių nuo pareigos įrodyti šių pasekmių atsiradimo faktą, tokių pasekmių ryšį su kitos ginčo šalies veiksmais, kuriais grindžiamas neigiamų pasekmių atsiradimas, ir tokių pasekmių mastą. Pareiškėjui nepateikus objektyvių įrodymų, patvirtinančių jo subjektyviai vertinamos žalos, kurią jis teigė patyręs, mastą, vertinti pareiškėjo Reikalavimų pagrįstumą kitaip, nei tik remiantis ginčo byloje nustatytomis faktinėmis aplinkybėmis ir pateiktais įrodymais, Lietuvos bankas neturi galimybės.

Žalos atlyginimas pinigine išraiška nėra vienintelis pažeistų teisių gynimo būdas. Kaip minėta pirmiau, pagrindinis žalos atlyginimo tikslas yra gražinti nukentėjusį asmenį į tą padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų padaryta žala. Lietuvos banko vertinimu, banko ir pareiškėjo sutartinių santykių atnaujinimas laikytinas žalos ne pinigine išraiška atlyginimu. Byloje turimi duomenys leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad sutartinių santykių atnaujinimas ir galimybė toliau naudotis per „Revolut“ programėlę teikiamomis paslaugomis buvo esminis pareiškėjo reikalavimas. Taigi, ginčo šalims atnaujinus sutartinius santykius, šalys grįžo į tą padėtį, kuri būtų buvusi, jei bankas nebūtų prieš tai nutraukęs su pareiškėju sutartinių santykių (pradinių ir naujų).

Byloje neturint objektyvių įrodymų, patvirtinančių pareiškėjo Reikalavimų pagrįstumą, įskaitant tai, kokią papildomą žalą, kurios jis negalėjo numatyti ir (arba) įvertinti, kai pirmą kartą kreipėsi į banką dėl Atlygintos žalos atlyginimo, pareiškėjas patyrė po to, kai gavo iš banko Atlygintos žalos sumą, pagrindo teigti, kad banko pareiškėjui Atlygintos žalos nepakako pareiškėjo dėl sutartinių santykių nutraukimo galimai patirtiems (patiriamiems) nuostoliams, išlaidoms ir neturtinei žalai atlyginti, nėra.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas patenkino esminį pareiškėjo reikalavimą, t. y. atnaujino su pareiškėju sutartinius santykius ir taip ne pinigine išraiška atlygino pareiškėjui žalą, kurią jis teigė patyręs dėl sutartinių santykių nutraukimo, pinigine išraiška atlygino pareiškėjui Atlygintą žalą, o įrodymų, patvirtinančių pareiškėjo keliamų Reikalavimų pagrįstumą, pareiškėjas nepateikė, objektyvaus teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo Reikalavimų nėra, todėl pareiškėjo Reikalavimai yra atmestini.

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 ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimus.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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